

Л. Фестингер

Теория когнитивного диссонанса

С именем величайшего социального психолога Л. Фестингера берет отсчет новый виток научного интереса к проблемам социальной психологии. Его остроумные эксперименты изменили облик психологии. И самое главное его достояние - теория когнитивного диссонанса.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие редакции	6
Предисловие	10
Глава 1. Введение в теорию диссонанса	15
Глава 2. Введение в теорию принятия решения	53
Глава 3. Психологические эффекты и последствия принятия решения: эмпирические данные	72
Глава 4. Феномен вынужденного согласия	119
Глава 5. Психологические эффекты и последствия вынужденного согласия: эмпирические данные	134
Глава 6. Введение в теорию добровольного и вынужденного восприятия информации	162
Глава 7. Психологические эффекты и последствия добровольного и вынужденного восприятия информации: эмпирические данные	178
Глава 8. Функции и роль социальной поддержки	223
Глава 9. Социальная поддержка и феномены психологического влияния: эмпирические данные	246
Глава 10. Феномены массовидных социально-психологических явлений: эмпирические данные	271
Глава 11. Резюме и перспективы	296

ПРЕДИСЛОВИЕ РЕДАКЦИИ

Перефразируя известное высказывание о политике, позвольте проявить смелость и охарактеризовать жизнь в наше бурное время словами: если ты не оказываешь влияния на кого-то или что-то, то ты сам уже находишься под их влиянием.

Тема психологии влияния вошла в нашу обыденную жизнь на волне экономических преобразований, политических баталий, конкуренции товаров, услуг, рабочей силы. Нейтральное словосочетание <межличностное общение и взаимодействие> в парадигме капиталистического <брать (побольше) и давать (а этого, пожалуй, поменьше)> приобрело остроту и денежный эквивалент. Эта тенденция, - а точнее - новое положение вещей потребовало и своего отреагирования в печатном слове. И оно его получило: в литературе художественной (почти Пелевинское <если вы не чувствуете когнитивного диссонанса, то вам и не следует знать, что это такое>) и научной: здесь к вашим услугам <классика> жанра психологии социального влияния - П. Экман, Р. Чалдини, С. Милграм. И вот, наконец, Леон Фестингер с его <Теорией когнитивного диссонанса>, работой, которую можно назвать новаторской дважды:

6

таковой она стала в конце пятидесятих годов на Западе, такой она, несомненно, станет сейчас для большинства русскоязычных читателей. Особенно для научной и прагматично настроенной интеллигенции и студенчества. Почему? Давайте по порядку.

К началу пятидесятих годов профессор психологии Л. Фестингер (1919-1989) был достаточно

известной в социальной психологии фигурой, автором хорошо зарекомендовавшей себя теории социальных сравнений. Теория объясняла, каким образом человек оценивает сам себя в условиях отсутствия какого-либо объективного социального стандарта. То, что касалось сравнения умений и навыков своих и выбранного в качестве <эталона> человека, складывалось в достаточно верную оценку. Меньшая ясность, если не полный туман, характеризовала результаты сравнения установок, ценностей и верований людей - того, что позже сам Фестингер обозначил термином <познание>.

Следует сказать, что в области исследования коммуникаций и социального влияния в границах от изучения средств массовой информации до анализа межличностных взаимоотношений к этому времени был накоплен огромный фактический материал, никем не проработанный на теоретическом уровне. Ни одна из существовавших социально-психологических концепций, включая концепцию социальных сравнений, не могла претендовать на роль общего теоретического знаменателя. Таковой стала, заложив историческую веху развития социальной психологии, теория когнитивного диссонанса, в полном объеме сформулированная Фестингером в 1957 году. С этого времени берет отсчет новый виток научного интереса к проблемам мотивации, принятия решений, общения, потери и сохранения индивидуальности в группе, самоанализа и самооценки субъекта, социально-психологических массовидных явлений и процессов.

7

Плод пятилетних теоретических и экспериментальных изысканий, теория когнитивного диссонанса исторически и - отчасти - содержательно связана с гештальтпсихологией: в 1945 году Л. Фестингер был коллегой К. Левина по работе в Массачусетском технологическом институте. В теории Фестингера явно слышны мотивы на темы научных взглядов Левина на конфликт, принятие решений и изменений, следующих из них. Однако оригинальность теории Фестингера неоспорима.

Основные положения теории когнитивного диссонанса могут быть уложены в несколько строк, и в то же время всеобщий характер применимости теории способствовал появлению моря литературы с экспериментальными данными на эту тему. Оживляя социальную психологию, сочетая познание и мотивацию, теория Фестингера представляет собой когнитивный анализ, спектр и объем решаемых задач которого сравним с таковыми, например, в транзактном анализе, психоанализе, анализе изменения установок или коммуникационных переменных.

По Фестингеру, когнитивные элементы познания человека могут быть взаимосвязанными или невзаимосвязанными, соответствовать (быть консонантными) или находиться в противоречии (быть диссонантными). Таким образом, когнитивный диссонанс имеет место, когда человек располагает двумя взаимосвязанными элементами, противоречащими друг другу, порождая в субъекте желание уменьшить или - в идеале - устранить диссонанс. Степень когнитивного диссонанса зависит от отношения диссонанса к консонансу и важности каждого из противоречивых когнитивных элементов. Есть два способа избавления от когнитивного диссонанса. Это можно сделать за счет уменьшения числа или значимости диссонантных элементов или увеличения числа и значимости консонантных. Второй способ состоит в том, чтобы изменить один из диссонантных элементов и привести его таким образом к согласованности.

8

Главный практический вывод, вытекающий из конспективного изложения теории Фестингера, состоит в том, что любой психологический элемент субъекта может быть изменен: подвергая сомнению то, что человек думает о самом себе, можно вызвать изменения в его поведении, а меняя поведение, человек движется в направлении изменения самонаблюдения. Подвергая себя самоконтролю и самоанализу, работая над самооценкой, субъект развивается, личностно растет, распространяя свое влияние. В противном случае - он отдает свою душевную работу другим, становясь не только жертвой, но и орудием чужого влияния. Именно об этом говорят результаты великолепно выстроенных - совершеннейшей слепок объективных социальных ситуаций - экспериментов Леона Фестингера и его коллег.

Кстати, об экспериментах. Их легкость, самостоятельная <умность>, допустимая этикой лукавость - это все то, что всегда (в пересказе преподавателей) восхищало студентов-психологов. Запретному времени - запретный плод? И это тоже, несомненно. Но сейчас, имея возможность самим, без посредников наблюдать течение мысли автора, самым скромным исследовательским шагом будет попытка повтора его экспериментальных шедевров (верный диплом), а наиболее целесообразным - использовать модели Фестингера для <ощупывания> реальной жизни. А это - готовые схемы финансового, товарного, политического, интеллектуального маркетинга с их фокус-и псевдофокус-группами, изучением и - делаем голос торжественным - формированием общественного мнения и вкуса: мечта и цель здорового обитателя общества потребления. Иметь или быть? Влиять или находиться под влиянием? Одиночка или общественный человек? Каждый решит эти проблемы по-своему, если за него не успеют их решить другие. Они-то читали Стенли Милграма, Пола Экмана и Леона Фестингера - давно, тихо, по-английски.

9

ПРЕДИСЛОВИЕ

Это предисловие посвящено истории возникновения идей, составляющих суть лежащей перед вами книги. Выбранная мной хронологическая форма - наилучший способ отдать должное незаменимой помощи, оказанной мне коллегами в ходе работы, а также объяснить связь содержания этой книги с идеями, которые вызвали ее к жизни.

Поздней осенью 1951 года Бернанд Берелсон, директор Центра изучения поведения при Фонде Форда, спросил меня, насколько я заинтересован в том, чтобы сделать <прогностический анализ> исследовательских возможностей в области коммуникации и социального влияния. В этой сфере был накоплен огромный фактический материал, до сих пор никем не проработанный на теоретическом уровне. Границы подобных исследований простираются от изучения средств массовой коммуникации до анализа межличностных взаимоотношений. Это была бы работа несомненной ценности, подчеркнул Берелсон, если бы накопленный фактический материал мог быть как-то обобщен, с тем чтобы определить направление дальнейших исследований.

Идея теоретического обобщения различных психологических феноменов привлекательна для любого ис-10

следователя, хотя каждому было ясно, что, даже если наша попытка окажется успешной, нельзя надеяться на то, что анализ объяснит абсолютно все установленные факты в этой области. План, обещавший привести к интересным выводам, состоял в том, чтобы, начав с анализа какой-либо узко специализированной проблемы в области коммуникаций и социального влияния, прийти в результате к формулированию неких общих гипотез. В случае успеха выработанные гипотезы можно было бы предложить для объяснения и других феноменов, тем самым расширяя и модифицируя теорию. Нельзя до бесконечности заниматься только сопоставлением данных различных исследований, если это не способствует прогрессу. Осознав тупиковость одного направления, необходимо переключить свое внимание на другие факты.

В нашу аналитическую группу, финансируемую из средств, предоставленных Центром изучения поведения при Фонде Форда, вошли Мэй Бродбек, Дон Мар-тиндал, Джек Брем и Элвин Бодерман. Свою деятельность группа начала с изучения проблемы распространения слухов.

Рутинная работа по сбору и анализу огромного количества библиографического материала на тему распространения слухов, по отделению фактов от домыслов и от недоказанных предположений составляла наименьшую и наиболее простую часть данного исследования. Гораздо сложнее было осмыслить собранный материал, чтобы на этой основе сформулировать теоретические гипотезы, позволяющие проанализировать фактический материал в более или менее систематизированной форме. Однако обработка эмпирического материала не привела к сколько-нибудь ощутимому прогрессу.

Первая догадка, по-настоящему вдохновившая нас, возникла в ходе обсуждения исследования Прасада,

11

посвященного изучению явления распространения слухов после землетрясения в Индии в 1934 году (это исследование подробно описано в главе 10).

Из множества фактов, приведенных Прасадом, нас заинтересовал прежде всего один, а именно: после произошедших подземных толчков среди людей стала распространяться широкая волна слухов о том, что вскоре должны случиться еще более сильные толчки, которые принесут значительно большие разрушения. Конечно же, убеждение в том, что должны наступить ужасающие бедствия, - это не самый приятный род убеждений, и нас удивило, почему такие провоцирующие беспокойство слухи получили такое широкое распространение. После долгих дискуссий мы пришли к заключению, что волна слухов, предвещавших приход еще больших бедствий, была скорее оправдывающей беспокойство, нежели вызывающей беспокойство. Другими словами, для людей, сильно напуганных землетрясением, слухи выполняли роль источника информации о возможной угрозе. Подобная информация была призвана оправдать то состояние, в котором эти люди уже пребывали.

Этот факт стал исходным пунктом, отталкиваясь от которого в ходе многочисленных дискуссий, мы попытались развить и сформулировать идею, приведшую нас к созданию концепции диссонанса и гипотезы, касающейся его уменьшения. Как только эта концепция была сформулирована, возможности ее применения стали очевидными. Вслед за этим ясно выстроился план наших дальнейших исследований. В течение некоторого периода времени мы еще пытались придерживаться направления прогностического анализа, однако широта перспектив, открывшаяся в рамках концепции диссонанса, с научной точки зрения все более и более привлекала нас.

12

Развитие теории когнитивного диссонанса происходило, конечно, иным путем, нежели это представлено в книге. В двух первых главах рассматриваются достаточно простые вопросы, а последующие главы посвящены более сложным проблемам.

Первым явлением, которое мы пытались объяснить в рамках теории диссонанса, были феномены как произвольного, так и непроизвольного процесса поиска информации. Мы столкнулись с этим явлением еще в ходе работы над проблемами коммуникации, и, по нашему мнению, оно непосредственно связано с описанием механизма распространения слухов. Но если люди пытаются найти информацию, соответствующую тому состоянию, которое они испытывают, то совершенно очевидно, что процесс поиска не будет ограничен только рамками распространения слухов, но скорее будет являться частью общего процесса поиска информации. Исследовательские возможности, которые раскрывала концепция диссонанса, очень скоро вывели нас за рамки первоначально определенной темы коммуникации и социального влияния. Оказалось, что гораздо эффективнее следовать направлению, задаваемому новой многообещающей теорией, чем упорно придерживаться первоначально определенного плана исследований.

Другим обстоятельством, благоприятным для развития теории диссонанса, было то, что мы не только занимались поиском соответствующих данных в научной литературе, но и вели собственные исследования, призванные оценить потенциал новой теории. Это стало возможным благодаря финансовой поддержке Лаборатории исследований социальных отношений при Миннесотском университете, а также персональным исследовательским грантам от Фонда Форда. Имена ученых, оказавших нам помощь в проведении исследова-

ний, не упомянуты в предисловии - все необходимые ссылки будут даны в соответствующих главах.

Существует множество научных данных, полученных в ходе различных исследований, которые не только делают теорию диссонанса доступной для понимания, но и подчеркивают актуальность и перспективность ее дальнейшего развития.

В заключение я хотел бы высказать благодарность своим коллегам, оказавшим помощь в написании и окончательной редакции этой книги, а именно: Юдсо-ну Милсу, Роберту С. Сирсу, Эрнсту Р. Хилгарду, Герберту Мак-Клоски, Даниэлю Миллеру, Джеймсу Колеману, Мартину Липсету, Раймонду Бауэру, Джеку Брему и Мэю Бродбеку. Многие из них были сотрудниками Центра исследований поведения при Фонде Форда в то время, когда большая часть этой книги и была написана.

Леон Фестингер Пало-Альто, Калифорния

14 Глава I ВВЕДЕНИЕ В ТЕОРИЮ ДИССОНАНСА

Давно замечено, что любой человек стремится к сохранению достигнутой им внутренней гармонии. Его взгляды и установки имеют свойство объединяться в систему, характеризующуюся согласованностью входящих в нее элементов. Конечно, не трудно найти исключения из этого правила. Так, некий человек может полагать, что чернокожие американцы ничем не хуже белых сограждан, однако этот же человек предпочел бы, чтобы они не жили с ним в ближайшем соседстве. Или другой пример: некто может считать, что дети должны вести себя тихо и скромно, однако он же испытывает явную гордость, когда его любимое чадо энергично привлекает внимание взрослых гостей. Подобные факты несоответствия между убеждениями и актуальным поведением (а оно порой может принимать достаточно драматичные формы) представляют научный интерес главным образом потому, что они резко контрастируют с распространенным мнением о тенденции к внутренней согласованности между когнитивными элементами. Тем не менее - и это достаточно твердо установленный самыми разными исследованиями факт - связанные между собой установки человека стремятся именно к согласованности.

15

Существует согласованность так же между тем, что человек знает и чему он верит, и тем, что он делает.

Например, человек, убежденный в том, что университетское образование - это образец наиболее качественного образования, будет всячески побуждать своих детей поступать в университет. Ребенок, который знает, что вслед за проступком неминуемо последует наказание, будет стараться не совершать его или по крайней мере попытается скрыть содеянное. Все это настолько очевидно, что мы принимаем примеры такого поведения как должное. Наше внимание прежде всего привлекают различного рода исключения из последовательного в целом поведения. Человек может сознавать вред курения для своего здоровья, но продолжать курить; многие люди совершают преступления, полностью отдавая себе отчет в том, что вероятность наказания за эти преступления весьма высока.

Принимая стремление индивида к внутренней согласованности как данность, что же можно сказать о подобного рода исключениях? Очень редко случаи несогласованности признаются самим субъектом как противоречия в его системе знаний. Гораздо чаще индивид предпринимает более или менее успешные попытки каким-либо образом рационализировать подобное противоречие. Так, человек, который продолжает курить, зная, что это вредно для его здоровья, может рационализировать свое поведение несколькими способами. Он может считать, что удовольствие, которое получает от курения, слишком велико, чтобы его лишиться, или что изменения здоровья курильщика не столь фатальны, как утверждают врачи, ибо он все еще жив и здоров. И, наконец, если он бросит курить, то может прибавить в весе, а это тоже плохо для здоровья. Таким образом, привычку к курению он вполне успешно согласует со своими убеждениями. Однако люди не всегда столь ус-

пешны в попытках рационализации своего поведения; по той или иной причине попытки

обеспечить согласованность могут быть неудачными. Здесь-то и возникает противоречие в системе знаний, что неизбежно ведет к появлению психологического дискомфорта.

Итак, мы подошли к тому, чтобы сформулировать основные положения теории, анализу которой будет посвящена данная книга. Однако, прежде чем сделать это, я хотел бы уточнить некоторые термины. Прежде всего, давайте заменим слово несоответствие термином меньшей логической коннотации, а именно: термином диссонанс.

Аналогичным образом вместо слова соответствие я буду употреблять более нейтральный термин консонанс. Формальное определение этих понятий будет дано ниже. Итак, основные гипотезы я хочу сформулировать следующим образом.

1. Возникновение диссонанса, порождающего психологический дискомфорт, будет мотивировать индивида к попытке уменьшить степень диссонанса и по возможности достичь консонанса.
2. В случае возникновения диссонанса, помимо стремления к его уменьшению, индивид будет активно избегать ситуаций и информации, которые могут вести к его возрастанию.

Прежде чем перейти к подробному анализу теории диссонанса, необходимо разъяснить природу диссонанса как психологического феномена, характер концепции, с ним связанной, а также возможности ее применения и развития. Сформулированные выше основные гипотезы являются хорошей отправной точкой для этого. Их трактовка имеет предельно общее значение, поэтому термин диссонанс можно свободно заменить на иное понятие сходного характера, например, на голод, фрустрацию или неравновесие. При этом сами гипотезы будут полностью сохранять свой смысл.

17

Я предполагаю, что диссонанс, то есть существование противоречивых отношений между отдельными элементами в системе знаний, сам по себе является мотивирующим фактором. Когнитивный диссонанс может пониматься как условие, приводящее к действиям, направленным на его уменьшение (например, голод вызывает активность, направленную на его утоление). Это - совершенно иной вид мотивации, чем тот, с которым привыкли иметь дело психологи. Но, как мы увидим далее, это чрезвычайно сильный побудительный фактор.

Под термином знание я буду понимать любое мнение или убеждение индивида относительно окружающего мира, самого себя, своего собственного поведения.

Теперь, прежде чем перейти к анализу теории, скажу несколько слов о самой книге.

Главная ее тема - это анализ самых различных ситуаций, связанных с возникновением когнитивного диссонанса и попытками его уменьшить. Если бы некий автор задался целью написать книгу о роли голода как мотива особого поведения человека, то его монография по своему характеру была бы похожа на мою книгу. Подобная воображаемая работа могла бы содержать главы, анализирующие последствия самых разных попыток уменьшить голод начиная с годовалого младенца, вскармливаемого молоком, и заканчивая описанием поведения взрослого человека во время официального банкета. Данная книга также описывает и изучает разнообразные ситуации, касающиеся как вопросов принятия решения отдельным индивидом, так и феноменов поведения малых и больших групп людей. Поскольку стремление к уменьшению диссонанса - это базовый процесс, свойственный человеку, не удивительно, что проявления этого процесса могут наблюдаться в таком широком диапазоне.

18

Возникновение и устойчивость диссонанса

Когда и почему возникает диссонанс? Почему люди совершают поступки, которые не

соответствуют их мыслям, которые противоречат убеждениям, входящим в их систему ценностей? Ответ на этот вопрос может быть найден при анализе двух наиболее типичных ситуаций, в которых возникает хотя бы сиюминутный диссонанс со знанием, мнением или представлением человека относительно собственного поведения.

Во-первых, это ситуации, когда человек становится очевидцем непредсказуемых событий или когда ему становится известна какая-либо новая информация.

Так, например, некий субъект планирует поездку на пикник в полной уверенности, что погода будет теплой и солнечной. Однако перед самым его выездом может начаться дождь. Так, знание о том, что идет дождь, будет противоречить его планам съездить за город.

Или другой пример. Представьте себе, что человек, совершенно уверенный в неэффективности автоматической коробки передач, случайно наталкивается на статью с убедительным описанием ее преимуществ. И снова в системе знаний индивида пусть на короткое мгновение, но возникнет диссонанс.

Даже в отсутствие новых, непредвиденных событий или информации диссонанс, несомненно, является феноменом каждодневным. Очень мало на свете вещей полностью черных или полностью белых. Очень мало в жизни ситуаций настолько очевидных, чтобы мнения о них не были бы до некоторой степени смесью противоречий. Так, некий американский фермер-республиканец может быть не согласен с позицией его партии по поводу цен на сельскохозяйственную продукцию. Человек, покупающий новый автомобиль, может

19

отдать предпочтение экономичности одной модели и в то же время с вождением смотреть на дизайн другой. Предприниматель, желающий выгодно вложить свободные денежные средства, хорошо знает, что результат его капиталовложения зависит от экономических условий, находящихся вне пределов его личного контроля. В любой ситуации, которая требует от человека сформулировать свое мнение или сделать какой-либо выбор, неизбежно создается диссонанс между осознанием предпринимаемого действия и теми известными субъекту мнениями, которые свидетельствуют в пользу иного варианта развития событий. Спектр ситуаций, в которых диссонанс является почти неизбежным, довольно широк, но наша задача состоит в том, чтобы исследовать обстоятельства, при которых диссонанс, однажды возникнув, сохраняется какое-то время, то есть ответить на вопрос, при каких условиях диссонанс перестает быть мимолетным явлением. Для этого рассмотрим различные возможные способы, с помощью которых диссонанс может быть уменьшен. А в качестве примера используем случай с заядлым курильщиком, который однажды столкнулся с информацией о вреде курения.

Возможно, он прочитал об этом в газете или журнале, услышал от друзей или от врача. Это новое знание будет, конечно, противоречить тому факту, что он продолжает курить. Если гипотеза о стремлении уменьшить диссонанс верна, то каким в этом случае будет поведение нашего воображаемого курильщика?

Во-первых, он может изменить свое поведение, то есть бросить курить, и тогда его представление о своем новом поведении будет согласовано со знанием того, что курение вредно для здоровья.

Во-вторых, он может попытаться изменить свое знание относительно эффектов курения, что звучит доста-20

точно странно, но зато хорошо отражает суть происходящего. Он может просто перестать признавать то, что курение наносит ему вред, или же он может попытаться найти информацию, свидетельствующую о некоей пользе курения, тем самым уменьшая значимость информации о его негативных последствиях. Если этот индивид сумеет изменить свою систему знаний каким-либо из этих способов, он может уменьшить или даже полностью устранить диссонанс между тем, что он делает, и тем, что он знает.

Достаточно очевидно, что курильщик из приведенного выше примера может столкнуться с трудностями в попытке изменить свое поведение либо свое знание. И именно это является причиной того, что диссонанс, однажды возникнув, может достаточно долго сохраняться. Нет никаких гарантий того, что человек будет в состоянии уменьшить или устранить возникший диссонанс. Гипотетический курильщик может обнаружить, что процесс отказа от курения слишком болезнен для него, чтобы он мог это выдержать. Он может попытаться найти конкретные факты или мнения других людей о том, что курение не приносит такого уж большого вреда, однако эти поиски могут закончиться и неудачей. Тем самым, этот индивид окажется в таком положении, когда он будет продолжать курить, вместе с тем хорошо сознавая, что курение вредно. Если же подобная ситуация вызывает у индивида дискомфорт, то его усилия, направленные на уменьшение существующего диссонанса, не прекратятся.

Есть определенные области познания, где существование диссонанса - самая обычная вещь.

Это может происходить, когда два или более устоявшихся убеждения, оба являющиеся релевантными к данному вопросу, будут противоречивыми. Другими словами, поведение, связанное с ними, не может не

21

противоречить по крайней мере одному из этих устоявшихся убеждений. Мирдал в приложении к своей классической книге демонстрирует это совершенно отчетливо, рассматривая примеры поведения по отношению к афроамериканцам. Обсуждая одновременное существование взглядов относительно человека вообще, афроамериканцев вообще, специфических групп афроамериканцев и так далее, Мирдал пишет:

<Человек или группа, чьи несоответствия в оценках будут публично обнаружены, будет испытывать необходимость уменьшения этого несоответствия... Потребность в логической непротиворечивости внутри иерархии моральных оценок... в уменьшении степени его интенсивности в настоящее время является довольно новым явлением. Предыдущие поколения, жившие в условиях меньшей мобильности, меньшей интеллектуальной коммуникации и меньшего публичного обсуждения проблем, испытывали в гораздо меньшей степени оценочные конфликты>.

Хотя я не совсем согласен с Мирдалом в оценке важности роли публичного обсуждения для возникновения диссонанса, мне кажется, что это очень хорошая иллюстрация причин, вызывающих сильный диссонанс в подобных ситуациях.

Понятия, представленные до сих пор, не являются новыми; многие из них уже были изучены и сформулированы. Уместно в этой связи упомянуть два исследования, формулировки которых наиболее близки моим собственным. Хайдер в пока еще не изданной рукописи обсуждает взаимосвязи, складывающиеся между людьми и между чувствами. Он пишет:

<Подводя итоги нашего обсуждения сбалансированных, или гармоничных, состояний, мы можем сказать, что эти состояния характеризуются двумя или несколькими связями, которые соответствуют друг другу.

22

Если сбалансированное состояние отсутствует, то возникает стремление к его установлению.

В связи с этим обстоятельством появляется тенденция изменить затронутые чувства, либо же отношение между соответствующими единицами будет сбалансировано посредством когнитивной реорганизации или перемены образа действий. Если изменение невозможно, то состояние дисбаланса вызовет напряженность; сбалансированные состояния будут более предпочтительны, нежели состояния несбалансированные>.

Если заменить слово сбалансированный на слово консонантный и слово дисбаланс на слово диссонанс, приведенное выше утверждение Хайдера можно рассматривать как описание того же самого процесса, обсуждением которого мы до сих пор занимались.

Осгуд и Танненбаум недавно опубликовали статью, в которой они также сформулировали идеи, касающиеся изменений системы взглядов и отношений. Рассматривая <принцип конгруэнтности>, как это называется в их работе, они пишут:

<Изменения в оценке всегда происходят в направлении увеличения конгруэнтности с существующей системой ориентиров>.

Тот особенный вид конгруэнтности, или когнитивного диссонанса, который они анализируют в своей статье, возникает в том случае, когда некий человек или иной источник информации поддерживает мнение, которое индивид не считает заслуживающим внимания. Далее авторы показывают, что при таких обстоятельствах возникает ярко выраженная тенденция изменить либо оценку данного мнения, либо оценку источника информации в том направлении, которое уменьшило бы диссонанс. Таким образом, если источник информации был оценен положительно, а мнение оценено отрицательно, индивид может изменить свое от-23

ношение как к источнику информации, так и к самой проблеме. Из данных, приведенных в статье, становится ясно, что результат в каждом конкретном случае зависит от того, что изначально было более твердо закреплено в сознании человека: оценка источника информации или оценка проблемы. Если человек оценивает источник информации как высоконадежный, то изменение мнения является более вероятным, и наоборот. Авторы достаточно точно предсказали направление, а иногда и степень изменений в оценке, тщательно определяя изначальные установки по отношению к источнику информации до того, как диссонанс будет инициирован, а затем так же тщательно измеряя степень податливости каждой из этих установок к изменениям.

Важным здесь является то, что приведенное исследование демонстрирует наличие у индивида как стремления к установлению консонантных отношений в системе знаний, так и стремления к уменьшению диссонанса. Многие исследователи отмечали этот факт, хотя очень немногие из них сформулировали его так конкретно и так сжато, как Осгуд и Танненбаум. Задача этой книги состоит в том, чтобы сформулировать теорию диссонанса в максимально точной и по возможности общеприменимой форме, показать возможности ее применения для анализа широкого спектра ситуаций и представить эмпирические данные, релевантные к данной теории.

Определения понятий: диссонанс и консонанс

Оставшаяся часть этой главы будет посвящена более формальному представлению теории диссонанса. Я буду стараться формулировать положения этой теории

24

в максимально точных и однозначных терминах. Но так как идеи, которые лежат в основе этой теории, до сих пор еще далеки от окончательного определения, некоторые неясности будут неизбежны.

Термины диссонанс и консонанс определяют тот тип отношений, которые существуют между парами <элементов>. Следовательно, прежде чем мы определим характер этих отношений, необходимо точно определить сами элементы.

Эти элементы относятся к тому, что индивид знает относительно самого себя, относительно своего поведения и относительно своего окружения. Эти элементы, следовательно, являются знаниями. Некоторые из них относятся к знанию самого себя: что данный индивид делает, что он чувствует, каковы его потребности и желания, что он вообще представляет собой и т. п. Другие элементы знания касаются мира, в котором он живет: что доставляет данному индивиду

удовольствие, а что - страдания, что является несущественным, а что - важным и т. д.

Термин знание использовался до сих пор в очень широком смысле и включал в себя явления, обычно не связываемые со значением этого слова, - например, мнения. Человек формирует какое-либо мнение только в том случае, если полагает, что оно истинно и, таким образом, чисто психологически не отличается от <знания>, как такового. То же самое можно сказать относительно убеждений, ценностей или установок, которые служат достижению определенных целей. Это ни в коем случае не означает, что между этими разнородными терминами и явлениями нет никаких важных различий. Некоторые из таких различий будут приведены ниже. Но для целей формального определения все эти явления - суть <элементы знания>, и между парами этих элементов могут существовать отношения консонанса и диссонанса.

25

Существуют и другие связанные с формальным определением вопросы, на которые хотелось бы получить ответ. Например, следует ли под термином элемент познания понимать только один элемент или это группа элементов? Является ли знание о том, что <зима в Миннеаполисе очень холодная>, элементом или его нужно рассматривать как систему элементов, составленную из более специфических знаний? На этот вопрос в настоящее время нет определенного ответа. Однако, как будет показано ниже, это может представлять собой вопрос, который для наших целей вообще не нуждается в ответе.

Другой важный вопрос, касающийся когнитивных элементов, - это то, как они формируются и что определяет их содержание. На этой стадии анализа мы хотели бы подчеркнуть один из наиболее важных факторов, определяющих содержание когнитивных элементов, а именно: фактор объективной реальности. Данные элементы знания являются отражением неких реалий. В общем и целом они формируют индивидуальную карту действительности. Эта реальность может быть физической, социальной или психологической, но в любом случае знание более или менее точно отображает ее. Все это, конечно, ничуть не удивительно. Очень маловероятно, что организм мог бы жить и оставаться в живых, если бы элементы знания не были в значительной степени правдивой картиной действительности. Ведь когда какой-либо человек пребывает в состоянии оторванности от реальности, это становится очень заметным.

Другими словами, элементы знания соответствуют по большей части тому, что человек фактически делает или чувствует, и тому, что реально существует в его окружении. В случае мнений, убеждений и ценностей реальность может состоять в том, что думают или делают другие; в иных случаях действительным может быть то, с чем человек сталкивается на опыте, или то, что другие сообщают ему.

26

Позволю себе уточнить: люди часто имеют когнитивные элементы, которые заметно отклоняются от действительности, по крайней мере от того, какой ее видят другие. Таким образом, главная идея наших рассуждений состоит в том, что реальность, которая воздействует на индивида, будет оказывать давление в направлении приведения когнитивных элементов в соответствие с этой реальностью. Это не означает, однако, что существующие когнитивные элементы будут всегда соответствовать действительности. На самом деле один из существенных аспектов применимости теории диссонанса состоит в возможности понять те ситуации, когда когнитивные элементы противоречат реальности. Это означает, что, если когнитивные элементы не соответствуют определенной реальности, воздействующей на индивида, некоторое давление на индивида должно существовать. И мы должны, следовательно, быть способны заметить проявления этого давления. Подобное гипотетическое отношение между когнитивными элементами и действительностью важно с точки зрения возможностей измерения степени диссонанса. При обсуждении эмпирических данных мы еще вернемся к этому вопросу.

Теперь можно перейти к обсуждению тех отношений, которые могут существовать между парами элементов. Имеются три разновидности таких отношений, а именно: нерелевантные отношения,

диссонанс и консонанс. Именно в такой последовательности мы их и обсудим.

Нерелевантные отношения

Два элемента могут просто не иметь ничего общего между собой. Иными словами, при таких обстоятельствах, когда один когнитивный элемент нигде не пере-

секается с другим элементом, эти два элемента являются нейтральными, или нерелевантными, по отношению друг к другу.

Например, давайте представим себе человека, который знает, что письмо из Нью-Йорка в Париж, отправленное с регулярной морской почтой, может идти 2 недели и что сухой, горячий июль очень хорош для получения богатого урожая зерна в штате Айова. Эти два элемента знания не имеют ничего общего между собой, т. е. они нерелевантны по отношению друг к другу. Конечно, о подобных нерелевантных отношениях трудно сказать что-либо определенное, за исключением того, что они существуют. В центре нашего внимания будут находиться только те пары элементов, между которыми возникают отношения консонанса или диссонанса.

Во многих случаях, однако, очень трудно решить, являются ли два элемента нерелевантными. Зачастую это просто невозможно определить, не принимая во внимание знаний данного индивида. Иногда может случиться так, что вследствие характера актуального поведения данного человека ранее нерелевантные элементы могут стать релевантными по отношению друг к другу. Это могло бы произойти даже в вышеупомянутом примере. Если человек, живущий в Париже, торговал бы зерном в Соединенных Штатах, он, безусловно, захотел бы узнать прогноз погоды в штате Айова, хотя информация о сроках доставки почты из Нью-Йорка в Париж все же останется для него незначимой.

Прежде чем мы перейдем к определению и обсуждению отношений консонанса и диссонанса, которые существуют между релевантными элементами, полезно было бы подчеркнуть еще раз специальный характер тех когнитивных элементов, которые имеют отношение к поведению индивида. Такой <поведенческий>

28

когнитивный элемент, будучи релевантным к каждому из двух нерелевантных когнитивных элементов, может делать их фактически релевантными по отношению друг к другу.

Релевантные отношения: диссонанс и консонанс

К этому моменту читатель, вероятно, уже составил себе представление о характере явления диссонанса. Два элемента являются диссонантными по отношению друг к другу, если по той или иной причине они не соответствуют один другому.

Сейчас мы можем перейти к тому, чтобы сделать попытку более формального концептуального определения.

Давайте рассмотрим два элемента, которые существуют в знании человека и релевантны по отношению друг к другу. Теория диссонанса игнорирует существование всех других когнитивных элементов, которые являются релевантными к любому из двух анализируемых элементов, и рассматривает только эти два элемента отдельно. Два элемента, взятые по отдельности, находятся в диссонантном отношении, если отрицание одного элемента следует из другого. Можно сказать, что X и Y находятся в диссонантном отношении, если не X следует из Y. Так, например, если человек знает, что в его окружении находятся только друзья, но тем не менее испытывает опасения или неуверенность, это означает, что между этими двумя когнитивными элементами существует диссонантное отношение. Или другой пример: человек, имея крупные долги, приобретает новый автомобиль; в этом случае соответствующие когнитивные элементы будут диссонантными по

отношению друг к другу. Диссонанс может существовать вследствие приобретенного опыта или ожиданий, либо по причине того, что считается приличествующим или принятым, либо по любой из множества других причин.

Побуждения и желания также могут быть факторами, определяющими, являются ли два элемента диссонантными или нет. Например, человек, играя на деньги в карты, может продолжать играть и проигрывать, зная, что его партнеры являются профессиональными игроками. Это последнее знание было бы диссонантным с осознанием его собственного поведения, а именно того, что он продолжает играть. Но для того чтобы в данном примере определить эти элементы как диссонантные, необходимо принять с достаточной степенью вероятности, что данный индивид стремится выиграть. Если же по некоей странной причине этот человек хочет проиграть, то это отношение было бы консонантным.

Приведу ряд примеров, где диссонанс между двумя когнитивными элементами возникает по разным причинам.

1. Диссонанс может возникнуть по причине логической несовместимости. Если индивид полагает, что в ближайшем будущем человек высадится на Марс, но при этом считает, что люди до сих пор не в состоянии сделать космический корабль, пригодный для этой цели, то эти два знания являются диссонантными по отношению друг к другу. Отрицание содержания одного элемента следует из содержания другого элемента на основании элементарной логики.

2. Диссонанс может возникнуть по причине культурных обычаев. Если человек на официальном банкете берет рукой ножку цыпленка, знание того, что он делает, является диссонантным по

30

отношению к знанию, определяющему правила формального этикета во время официального банкета. Диссонанс возникает по той простой причине, что именно данная культура определяет, что прилично, а что нет. В другой культуре эти два элемента могут и не быть диссонантными.

3. Диссонанс может возникать тогда, когда одно конкретное мнение входит в состав более общего мнения. Так, если человек - демократ, но на данных президентских выборах голосует за республиканского кандидата, когнитивные элементы, соответствующие этим двум наборам мнений, являются диссонантными по отношению друг к другу, потому что фраза <быть демократом> включает в себя, по определению, необходимость поддержания кандидатов демократической партии.

4. Диссонанс может возникать на основе прошлого опыта. Если человек попадает под дождь и, однако, надеется остаться сухим (не имея при себе зонта), то эти два знания будут диссонантными по отношению друг к другу, поскольку он знает из прошлого опыта, что нельзя остаться сухим, стоя под дождем. Если бы можно было представить себе человека, который никогда не попадал под дождь, то указанные знания не были бы диссонантными.

Этих примеров достаточно для того, чтобы проиллюстрировать, как концептуальное определение диссонанса может использоваться эмпирически, чтобы решить, являются ли два когнитивных элемента диссонантными или консонантными. Конечно, ясно, что в любой из этих ситуаций могут существовать другие элементы знания, которые могут быть в консонантном отношении с любым из двух элементов в рассматриваемой паре. Тем не менее отношение между двумя элементами является диссонантным, если, игнорируя все остальные элементы, один из элементов пары ведет к отрицанию значения другого.

Определение отношений консонанса и нерелевантности следует из определения отношений диссонанса. Если в паре элементов один из них приводит к подтверждению значения другого элемента, то отношение между ними является консонантным. Если ни отрицание, ни подтверждение значения второго элемента пары не следует из первого элемента, то отношение между ними является нерелевантным.

Концептуальные определения диссонанса и консонанса не предоставляют, однако, достаточного базиса для создания валидного инструмента для измерения степени диссонанса. Если мы стремимся к тому, чтобы подтвердить теорию диссонанса эмпирическими данными, необходимо прежде всего обеспечить безошибочную идентификацию явлений диссонанса и консонанса. Безнадёжно пытаться получить полный список всех когнитивных элементов, и, даже если такой перечень был бы доступен, в некоторых случаях будет трудно или просто невозможно определить априори, какой из трех возможных типов связей имеет место в данном конкретном случае. Гораздо чаще, однако, априорное определение диссонанса является ясным и четким. (Не забудем также, что два когнитивных элемента могут быть диссонантными для человека, живущего в одной культурной среде, но не для человека, живущего в другой, или же для человека с одним прошлым опытом, но не для человека с опытом иным.) Мы вернемся к рассмотрению этой серьезной проблемы измерения более подробно в тех главах, где будут обсуждаться эмпирические данные.

Степень диссонанса

Все диссонантные отношения, конечно, имеют разную силу и интенсивность. Необходимо уметь отличать степень возникающего диссонанса и быть способным

32

определить, что же его детерминирует и насколько сильным будет данное диссонантное отношение. Сначала мы кратко обсудим некоторые возможные детерминанты силы диссонанса, возникающего между двумя элементами, а затем обратимся к рассмотрению интенсивности диссонанса, который может существовать между двумя системами элементов.

Один очевидный фактор, определяющий степень диссонанса, - это характеристики тех элементов, между которыми возникает диссонантное отношение. Если два элемента являются диссонантными по отношению друг к другу, то степень диссонанса будет прямо пропорциональна важности данных когнитивных элементов. Чем более значимы элементы для индивида, тем больше будет степень диссонантного отношения между ними. Так, например, если человек дает десять центов нищему, хотя и видит, что этот нищий вряд ли по-настоящему нуждается в деньгах, диссонанс, возникающий между этими двумя элементами, довольно слаб. Ни один из этих двух когнитивных элементов не является достаточно важным для данного индивида. Намного больший диссонанс возникает, например, если студент не стремится подготовиться к очень важному экзамену, хоть и знает, что уровень его знаний является, несомненно, неадекватным для успешной сдачи экзамена. В этом случае элементы, которые являются диссонантными по отношению друг к другу, гораздо более важны для данного индивида, и, соответственно, степень диссонанса будет значительно большей.

Достаточно уверенно можно предположить, что в жизни очень редко можно встретить какую-либо систему когнитивных элементов, в которой диссонанс полностью отсутствует. Почти для любого действия, которое человек мог бы предпринять, или любого чувства, которое он мог бы испытывать, почти наверняка най-

дется по крайней мере один когнитивный элемент, находящийся в диссонантном отношении с этим <поведенческим> элементом.

Даже совершенно тривиальные знания, как, например, осознание необходимости воскресной прогулки, весьма вероятно, будут иметь некоторые элементы, диссоциирующие с этим знанием. Человек, вышедший на прогулку, может сознавать, что дома его ждут какие-либо неотложные дела, или, например, во время прогулки он замечает, что собирается дождь, и так далее. Короче

говоря, существует так много других когнитивных элементов, релевантных по отношению к любому данному элементу, что наличие некоторой степени диссонанса - самое обычное дело.

Давайте рассмотрим теперь ситуацию самого общего рода, в которой может возникнуть диссонанс или консонанс. Принимая на время в рабочих целях то, что все элементы, релевантные по отношению к рассматриваемому когнитивному элементу, одинаково важны, мы можем сформулировать общую гипотезу. Степень диссонанса между данным конкретным элементом и всеми остальными элементами когнитивной системы индивида будет прямо зависеть от количества тех релевантных элементов, которые являются диссонантными по отношению к рассматриваемому элементу. Таким образом, если подавляющее большинство релевантных элементов являются консонантными по отношению к, скажем, поведенческому элементу когнитивной системы, то степень диссонанса с этим поведенческим элементом будет небольшой. Если же доля элементов, консонантных по отношению к данному поведенческому элементу будет гораздо меньшей, нежели доля элементов, находящихся в диссонантном отношении с данным элементом, то степень диссонанса будет значительно выше. Конечно, степень общего диссо-

нанса будет также зависеть от важности или ценности тех релевантных элементов, которые имеют консонантные или диссонантные отношения с рассматриваемым элементом.

Вышеприведенное правило можно легко обобщить и использовать для оценки степени диссонанса, который может существовать между двумя системами когнитивных элементов. Эта величина зависит от характера преобладающего типа отношений (диссонантного или консонантного) и, безусловно, от значимости конкретных элементов.

Степень возникающего диссонанса - очень важная переменная при определении интенсивности стремления к уменьшению диссонанса. Поскольку мы неоднократно будем иметь дело с определением степени диссонанса при рассмотрении эмпирических данных, весьма полезным было бы теперь подвести итоги нашего анализа, касающегося определения этой степени. Итак:

1. Если два когнитивных элемента релевантны по отношению друг к другу, то характер отношения между ними является либодиссонантным, либо консонантным.
2. Степень диссонанса (или консонанса) увеличивается вместе с увеличением важности или значения входящих в данную когнитивную систему элементов.
3. Степень диссонанса, существующего между двумя системами когнитивных элементов, напрямую зависит от взвешенной пропорции тех релевантных отношений между двумя системами, которые являются диссонантными. Термин взвешенная пропорция используется здесь потому, что каждое релевантное отношение было бы оценено в зависимости от важности элементов, включенных в данное отношение.

35

Уменьшение диссонанса

Существование диссонанса порождает стремление к тому, чтобы уменьшить, а если это возможно, то и полностью устранить диссонанс. Интенсивность этого стремления зависит от степени диссонанса. Другими словами, диссонанс действует ровно таким же образом, как мотив, потребность или напряженность. Наличие диссонанса приводит к действиям, направленным на его уменьшение, точно так же, как, например, чувство голода ведет к действиям, направленным на то, чтобы устранить его. Чем больше степень диссонанса, тем больше будет интенсивность действия, направленного на уменьшение диссонанса, и тем сильнее будет выражена склонность к избеганию любых ситуаций, которые могли бы увеличить степень диссонанса.

Чтобы конкретизировать наши рассуждения относительно того, каким образом может проявиться стремление к уменьшению диссонанса, необходимо проанализировать возможные способы, с помощью которых возникший диссонанс можно уменьшить или устранить. В общем смысле, если

диссонанс возникает между двумя элементами, то этот диссонанс может быть устранен посредством изменения одного из этих элементов. Существенным является то, каким образом эти изменения могли бы быть осуществлены. Существует множество возможных способов, с помощью которых этого можно достичь, что зависит от типа когнитивных элементов, вовлеченных в данное отношение, и от общего когнитивного содержания данной ситуации.

Изменение поведенческих когнитивных элементов

Когда диссонанс возникает между когнитивным элементом, относящимся к знанию относительно окружающей среды, и поведенческим когнитивным эле-36

ментом, то он может быть устранен только посредством изменения поведенческого элемента таким образом, чтобы он стал консонантным с элементом среды. Самый простой и легкий способ добиться этого состоит в том, чтобы изменить действие или чувство, которое этот поведенческий элемент представляет. Принимая, что знание является отражением реальности, полагаем, что если поведение индивида изменяется, то когнитивный элемент (или элементы), соответствующий этому поведению, меняется аналогичным образом. Этот способ уменьшения или устранения диссонанса является очень распространенным. Наши поведение и чувства часто изменяются в соответствии с полученной новой информацией. Если человек выехал за город на пикник и заметил, что начинается дождь, он вполне может просто вернуться домой. Существует достаточно много людей, бесповоротно отказавшихся от табака, как только они узнали, что это очень вредно для здоровья.

Однако далеко не всегда бывает возможным устранить диссонанс или даже существенно его уменьшить, только изменяя соответствующее действие или чувство. Трудности, связанные с изменением поведения, могут быть слишком велики, либо же, например, само это изменение, совершенное с целью устранения некоего диссонанса, может, в свою очередь, породить целое множество новых противоречий. Эти вопросы ниже будут рассмотрены более подробно.

Изменение когнитивных элементов окружающей среды

Точно так же как можно изменить поведенческие когнитивные элементы, изменяя поведение, которое они отражают, иногда возможно изменить когнитивные эле-37

менты среды посредством изменения соответствующей им ситуации. Конечно, этот процесс является более трудным, чем изменение поведения, по той простой причине, что для этого нужно иметь достаточную степень контроля над окружающей средой, что встречается достаточно редко.

Изменить среду с целью уменьшения диссонанса гораздо проще в том случае, когда диссонанс связан с социальным окружением, чем тогда, когда он связан с физической средой. Чтобы проиллюстрировать это различие, приведу такой пример. Представьте себе человека, расхаживающего по гостиной своего дома взад и вперед. По какой-то неведомой причине он всегда перешагивает определенный участок пола. Когнитивный элемент, соответствующий этой привычке, несомненно, диссонирует с его знанием о том, что этот участок пола такой же ровный, крепкий, как и другие участки, и вообще ничем не отличается от остального пола. Если однажды вечером, когда его жены не будет дома, он проделает дыру в этом участке пола, он полностью устранит диссонанс. Знание о том, что в полу есть дыра, будет абсолютно совместимо с тем, что он все время перешагивает то место, где она находится. Иначе говоря, он изменит когнитивный элемент, действительно изменяя среду, чтобы устранить диссонанс.

Всякий раз, когда человек в состоянии осуществлять достаточный контроль над окружением, может использоваться этот метод уменьшения диссонанса. Например, если индивид враждебно настроен по отношению к другим людям, он может окружить себя людьми, провоцирующими враждебность. Его установки по отношению к людям, с которыми он находится в контакте, являются, следовательно, консонантными когнитивным элементам, определяющим его враждебное

поведение. Однако возможности манипулирования окружением достаточно ограничены, поэтому другие способы уменьшения диссонанса являются гораздо более распространенными.

Если изменяется когнитивный элемент, а некая реалья, которую он представляет в сознании индивида, остается неизменной, то должны использоваться средства игнорирования или противодействия реальной ситуации. В ряде случаев это практически невозможно (за исключением особых критических ситуаций). Если человек попадает под дождь и промокает с головы до ног, он почти наверняка будет сознавать, что идет проливной дождь, независимо от того, насколько сильным будет его психологическое стремление игнорировать этот факт.

В других случаях относительно легко изменить когнитивный элемент, но реальность при этом останется той же самой. Например, человек может изменить свое мнение о некоем политическом деятеле, даже если его поведение и политическая ситуация остаются неизменными. Обычно для того, чтобы это могло произойти, человеку бывает достаточно найти людей, которые согласятся с ним и будут поддерживать его новое мнение. Вообще, для формирования представления о социальной реальности необходимы одобрение и поддержка со стороны других людей. Это один из основных способов, с помощью которого знание может быть изменено. Легко заметить, что в случаях, когда бывает необходима подобная социальная поддержка, наличие диссонанса и, как следствие, стремление изменить когнитивный элемент приводят к различным социальным процессам. Это будет подробно рассмотрено в главах 8-10, которые посвящены анализу проявлений стремления к уменьшению диссонанса в больших и малых группах.

Добавление новых когнитивных элементов

Итак, мы установили, что для полного устранения диссонанса необходимо изменение определенных когнитивных элементов. Понятно, что это не всегда возможно. Но даже если полностью устранить диссонанс нельзя, всегда можно его уменьшить, добавляя новые когнитивные элементы в систему знаний индивида.

Например, если существует диссонанс между когнитивными элементами, касающимися вреда курения и отказа бросить курить, то общий диссонанс можно уменьшить добавлением новых когнитивных элементов, согласующихся с фактом курения. Тогда при наличии подобного диссонанса от человека можно ожидать активного поиска новой информации, которая могла бы уменьшить общий диссонанс. При этом он будет избегать той информации, которая могла бы увеличить существующий диссонанс. Легко догадаться, что данный индивид получит удовлетворение от чтения любого материала, ставящего под сомнение вред курения. В то же время он критично воспримет любую информацию, подтверждающую негативное воздействие никотина на организм.

Возможности добавления в систему знаний новых элементов, уменьшающих существующий диссонанс, очень велики. Наш курильщик, к примеру, может обратиться к данным статистики несчастных случаев в автомобильных катастрофах. Сделав вывод, что вред курения не идет ни в какое сравнение с опасностью, которой он подвергается, садясь за руль, индивид несколько уменьшает диссонанс за счет снижения важности когнитивных элементов, вступающих в противоречие.

Приведенное выше суждение указывает на возможность уменьшения диссонанса путем изменения пропорции диссонантных и консонантных отношений,

касающихся породившего их элемента. Другой возможный способ состоит в добавлении в данную когнитивную систему нового элемента, который в определенном смысле <примиряет> два

элемента, находящиеся в диссонантном отношении друг к другу. Чтобы проиллюстрировать это, приведу пример одного исследования. Спиро в своей статье описывает определенные аспекты системы верований ифалуков, одного из первобытных племен. Помня о нашей задаче, рассмотрим следующие пункты этой системы:

1. У ифалуков существует твердая вера в то, что все люди -изначально добры. То есть доброта является присущим каждому человеку качеством.
2. В ходе своего взросления подростки этого племени проходят через период, когда по той или иной причине их поведению свойственны проявления открытой агрессии, враждебности и стремления к разрушению.

Очевидно, что вера в то, что все люди добры, резко противоречит характеру поведения подростков. Уменьшить этот диссонанс можно с помощью множества способов. Один из них состоит в том, чтобы изменить свою веру в сущность человеческой природы либо же трансформировать ее таким образом, чтобы она распространялась только на взрослых людей. Другой возможный способ - это изменение содержания идеи доброты таким образом, чтобы проявления агрессии подростков могли считаться нормальным явлением.

Однако способ уменьшения диссонанса у ифалу-ков был иным. В систему верований был включен элемент, который уменьшил степень диссонанса, примирив приведенную выше убежденность в человеческой доброте и факты проявления враждебности у подростков. Первобытные ифалуки, помимо веры в доброе начало человека, были убеждены в существовании злых

41

духов, которые вселяются в людей и заставляют их совершать плохие поступки.

В результате включения этого элемента в систему верований знание относительно агрессивного поведения подростков больше не противоречило вере в то, что все люди являются добрыми. Это не дети ведут себя агрессивно, все дело в злых духах, вселившихся в них. С точки зрения психологии это весьма эффективный способ уменьшения диссонанса, поскольку он связан с изменением системы верований. Менее эффективные способы просто-напросто не были столь широко приняты и распространены.

Прежде чем двигаться дальше, я хочу еще раз подчеркнуть, что наличие стремления или даже деятельность, направленная на уменьшение диссонанса, вовсе не гарантируют, что это произойдет. Человек может оказаться не в состоянии найти социальную поддержку, необходимую для изменения когнитивного элемента, или новые элементы, снижающие степень диссонанса. Вполне вероятно и такая ситуация, при которой стремление уменьшить диссонанс фактически может привести к его увеличению. Это зависит от того, с чем сталкивается человек в тот момент, когда он пытается уменьшить диссонанс.

Если эти попытки оказываются неудачными, то, как правило, возникает чувство психологического дискомфорта. И чем более ощутим диссонанс, тем более отчетливо и открыто этот дискомфорт проявляется.

Соппротивление уменьшению диссонанса

Прежде чем говорить об уменьшении (либо полном устранении диссонанса) изменением одного или нескольких когнитивных элементов, необходимо рассмот-42

реть вопрос о сопротивлении изменению этих когнитивных элементов. Будет ли возможным изменение какого-либо элемента, и если да, то какого именно, зависит от величины сопротивляемости когнитивных элементов. Разумеется, если бы никакие когнитивные элементы системы знаний индивида не оказывали сопротивления изменению, то не было бы и оснований для возникновения диссонанса. Мог бы возникнуть кратковременный диссонанс, но если

когнитивные элементы данной системы не сопротивляются изменениям, то диссонанс будет немедленно устранен. Рассмотрим главные источники сопротивления уменьшению диссонанса.

Они различны для двух классов когнитивных элементов. Говоря о двух классах этих элементов, я имею в виду то обстоятельство, что выбор способа уменьшения диссонанса зависит от того, относится ли нуждающийся в замене когнитивный элемент к числу поведенческих или же это элемент, отражающий влияние окружающей среды.

Сопротивление изменению поведенческих когнитивных элементов

Первый и самый главный источник сопротивления изменению любого когнитивного элемента - отзывчивость на воздействие реальности. Если человек видит, что трава зеленая, ему очень трудно думать, что это не так.

Человек, прогуливающийся по улице, неизбежно будет осознавать этот факт. Если принять во внимание отзывчивость человека к осознанию реальности, то проблема изменения поведенческого когнитивного элемента становится проблемой изменения поведения, которое отражается этим элементом. Следовательно,

43

сопротивление изменению когнитивного элемента идентично сопротивлению изменения поведения, отраженного этим элементом, при соблюдении условия, что данный индивид осознает окружающую реальность.

Конечно, многие формы поведения имеют незначительное сопротивление изменению или не имеют его вообще. Мы непрерывно изменяем многие из наших действий и чувств в соответствии с изменениями ситуации. Если улица, по которой мы обычно ездим на работу, закрывается на ремонт, то в этом случае, как правило, очень легко изменить свое поведение, добираясь на работу в объезд. Каковы же в таком случае обстоятельства, затрудняющие изменение действий индивида?

1. Такие изменения могут быть болезненными или подразумевать некую потерю. К примеру, человек потратил большую сумму денег на приобретение дома, но захотел изменений. Возможно, ему не нравятся соседи, возможно, дом вдруг разонравился; в любом случае, если он хочет изменить ситуацию, он должен быть готов к неудобствам, связанным с переездом и возможными финансовыми потерями в случае продажи дома. Человек, который хочет бросить курить, должен отдавать себе отчет в том, что ему придется выдержать дискомфорт, связанный с отказом от никотина. Ясно, что в подобных обстоятельствах будет присутствовать определенное сопротивление изменению. Величина этого сопротивления будет, главным образом, зависеть от величины грядущего дискомфорта, который должен быть перенесен.

2. Поведение, ставшее неприемлемым для индивида с одной точки зрения, может оставаться вполне удовлетворительным с другой. Человек может продолжать ежедневно завтракать в одном и том же ресторане, хотя в нем стали плохо готовить, если, к примеру, многие

44

его друзья завтракают там. Или, например, человеку, властному и резкому по отношению к своим домашним, будет трудно отказаться от возможности командовать, даже если по тем или иным причинам он захотел бы изменить свое поведение. В таких случаях величина сопротивления изменениям будет напрямую зависеть от величины удовлетворения, получаемого от данной формы поведения.

3. Осуществление изменений может быть просто невозможным. Было бы ошибочным полагать, что индивид может осуществлять любое изменение в своем поведении, если только захочет этого достаточно сильно. Эти изменения могут быть невозможными по ряду причин. Некоторые формы

поведения, особенно эмоциональные реакции, не подвластны волевому контролю индивида. Например, индивид может испытывать сильную реакцию страха, с которой он не в состоянии справиться. Также порой трудно осуществить какое-либо изменение поведения просто потому, что новая его форма не входит в набор привычных форм поведения данного индивида. Отец может оказаться не в состоянии изменить свое поведение по отношению к своим детям просто потому, что ему неведома другая манера поведения. Третье обстоятельство, которое делает невозможным осуществление изменений, - неизменяемая природа определенных действий. Если, например, человек продал свой дом, но затем решил вернуть его обратно, вряд ли он в состоянии сделать что-либо, если новый владелец наотрез отказывается продавать дом. Действие совершено и является необратимым. Но в ситуации, когда изменение поведения невозможно, нельзя утверждать, что сопротивление изменению соответствующего когнитивного элемента является бесконечно большим. Сопротивление изменению, которым обладает когнитивный элемент, конечно же, не может

45

быть большим, чем необходимость привести свою жизнь в соответствие с реальностью.

Сопротивление изменению когнитивных элементов окружающей среды

Здесь, как и в случае с поведенческими когнитивными элементами, главный источник сопротивления изменению состоит в отзывчивости этих элементов на воздействие реальности.

Результирующее сопротивление изменению поведенческих элементов состоит из сопротивления когнитивных элементов и сопротивления самого поведения. Когда мы имеем дело с элементами, относящимися к окружающей среде, ситуация представляется несколько иной. Когда имеется ясная и определенная реальность, соответствующая некоторому когнитивному элементу, возможности изменения практически равны нулю. Если бы, например, некий человек захотел изменить свое знание относительно местоположения некоторого здания, которое он видит каждый день, это вряд ли бы ему удалось.

Однако реальность, соотносимая с неким когнитивным элементом, во многих случаях не является столь ясной и однозначной. Когда индивид имеет дело с социальной реальностью, то есть такой, которая зиждется на соглашениях с другими людьми, сопротивление изменению будет зависеть от того, насколько трудно будет ему найти других людей, поддерживающих новое знание.

Существует другой источник сопротивления изменению как поведенческих, так и относящихся к окружающей среде когнитивных элементов. Мы до сих пор

46

откладывали его обсуждение, потому что он в большей степени относится к элементам окружающей человека действительности. Этот источник сопротивления изменению базируется на том, что подлежащий замене элемент тесно связан со множеством других элементов. В той степени, в которой этот элемент консонантен множеству других элементов, и в той степени, в которой его замена сменила бы консонансы диссонансами, этот элемент будет сопротивляться изменениям.

Приведенные выше рассуждения ни в коем случае не могут считаться исчерпывающим анализом причин сопротивления изменениям. Это скорее перечень различных источников сопротивления. С какого бы рода диссонансом мы ни имели дело, важнейшим фактором при попытке устранить его путем изменения затронутых им когнитивных элементов является результирующее сопротивление изменению.

Пределы увеличения диссонанса

Максимальный диссонанс, который может существовать между любыми двумя элементами,

определяется величиной сопротивления изменению наименее стойкого элемента. Как только степень диссонанса достигнет своего максимального значения, наименее стойкий когнитивный элемент изменится, тем самым устраняя диссонанс.

Это не означает, что степень диссонанса часто будет приближаться к этому максимально возможному значению. Когда возникает сильный диссонанс, степень которого меньше чем величина сопротивления изменениям, свойственного любому из его элементов, уменьшение этого диссонанса для общей когнитивной системы вполне может быть достигнуто за счет добав-

ления новых когнитивных элементов. Таким образом, даже в случае наличия очень сильного сопротивления изменениям общий диссонанс в системе может сохраняться на довольно низком уровне.

Рассмотрим в качестве примера человека, который истратил значительную сумму денег на приобретение нового дорогого автомобиля. Представим себе, что после совершения этой покупки он обнаруживает, что двигатель этого автомобиля работает плохо и что его ремонт обойдется очень дорого. Более того, оказывается, что эксплуатация этой модели гораздо дороже, чем эксплуатация других автомобилей, и вдобавок ко всему, его друзья утверждают, что этот автомобиль просто безвкусен, если не сказать уродлив. Если степень диссонанса станет достаточно большой, то есть соотносимой с величиной сопротивления изменению наименее стойкого элемента (который в данной ситуации, скорее всего, будет элементом поведенческим), то этот индивид может в конце концов продать автомобиль, несмотря на все неудобства и финансовые потери, связанные с этим. Таким образом, диссонанс не превысил бы величины сопротивления, возникающего при необходимости изменения его поведения, то есть принятия решения о продаже автомобиля.

Теперь давайте рассмотрим противоположную ситуацию, когда степень диссонанса для индивида, купившего новый автомобиль, была достаточно большой, но все-таки меньше, чем максимально возможный диссонанс (то есть меньше величины сопротивления изменению, свойственного наименее стойкому к изменениям когнитивному элементу). Ни один из существующих когнитивных элементов, следовательно, не изменился бы, но этот индивид мог бы сохранять степень общего диссонанса достаточно низкой посредством добавления новых знаний, являющихся консонантными с фактом вла-

дения новым автомобилем. Этот индивид мог бы прийти к заключению, что мощность и ходовые характеристики автомобиля более важны, нежели его экономичность и дизайн. Он начинает ездить быстрее, чем обычно, и совершенно убеждается в том, что способность развивать высокую скорость является самой важной характеристикой автомобиля. С помощью подобных знаний этот индивид вполне мог бы преуспеть в поддержании диссонанса на незначительном уровне.

Вполне возможна и такая ситуация, когда попытки добавить в существующую систему знаний новые консонантные когнитивные элементы окажутся неудачными либо же финансовая ситуация сложится таким образом, что индивид не сможет продать автомобиль. При этом возможность уменьшить степень диссонанса посредством добавления новых когнитивных элементов остается, но она иного рода, чем было рассмотрено выше. Человек может попытаться убедить себя и других, что покупка этого автомобиля была ошибкой и что если бы ему снова пришлось покупать автомобиль, то он выбрал бы другую модель. Этот процесс отделения себя от совершенного поступка психологически может существенно уменьшить диссонанс. Иногда, однако, сопротивление этому может быть очень сильным. Максимальная степень диссонанса, который может возникнуть, будет в таких обстоятельствах зависеть от того, насколько трудно для этого индивида согласиться с тем, что поступок, им совершенный, был необдуманным или глупым.

Избегание увеличения диссонанса

До сих пор наше обсуждение было посвящено рассмотрению проблем, связанных с тенденцией уменьшить или устранить диссонанс. При определенных об-

стоятельствах возникают явно выраженные тенденции избегать увеличения диссонанса (или полностью предотвращать его появление).

Давайте проанализируем такие ситуации и пронаблюдаем проявления тенденции избегания увеличения диссонанса.

Эта тенденция возникает как естественное следствие появления диссонанса. Она особенно значима в том случае, если (в целях попытки уменьшить диссонанс) необходимо найти некий когнитивный элемент для замены существующего или включить его как новый в данную когнитивную систему. В любом случае поиск новой информации должен быть произведен предельно избирательно. Человек охотно вступит в разговор или дискуссию с тем, кто, как он считает, одобрит содержание нового когнитивного элемента, и, скорее всего, он будет избегать обсуждения данной темы с тем, кто будет поддерживать значимость того элемента, который человек пытается изменить. Человек, вне всяких сомнений, будет искать такие источники информации, которые способствовали бы добавлению консонантных элементов, и будет избегать источников, увеличивающих диссонанс.

Если диссонанс незначителен, мы, скорее всего, не встретимся с подобного рода избирательностью в поиске и восприятии источников информации. В случае отсутствия диссонанса будет отсутствовать и какая-либо мотивация поисков источников поддержки или дополнительной информации. Однако существуют и исключения из этого правила. Прошлый опыт может вызывать у индивида страх и, следовательно, породить стремление избегания ситуаций, ведущих к возникновению диссонанса. В этом случае можно ожидать осторожного поведения индивида.

Мы предпринимаем множество действий и совершаем множество поступков, изменить которые очень

50

трудно. Следовательно, весьма вероятна ситуация того, что, однажды возникнув, диссонанс не только не уменьшится, но, наоборот, будет увеличивать свою интенсивность. Избегание возникновения диссонанса может привести к нежеланию предпринимать какие-либо действия и в конечном счете к нежеланию принимать на себя ответственность за совершенные поступки. Когда же бездействие или отказ принимать то или иное решение невозможны, совершение действий может сопровождаться их когнитивным отрицанием. Так, например, человек, купивший новый автомобиль и опасющийся возникновения диссонанса, может немедленно после совершения покупки начать сомневаться в правильности своего поступка. Такой страх перед диссонансом встречается относительно редко, но он возможен. Любые различия в страхе перед диссонансом и способность эффективно его уменьшить важны при определении вероятности возникновения такого способа избегания диссонанса. Чисто методологическая проблема состоит в том, чтобы уметь идентифицировать тип людей, которые используют подобное поведение, и ситуации, в которых эта самозащитная реакция будет использоваться.

Заключение

Основная суть теории диссонанса, которую мы описали, довольно проста и в краткой форме состоит в следующем:

1. Могут существовать диссонантные отношения или отношения несоответствия между когнитивными элементами.

51

2. Возникновение диссонанса вызывает стремление к тому, чтобы его уменьшить и попытаться избежать его дальнейшего увеличения.

3. Проявления подобного стремления состоят в изменении поведения, изменении отношения или в намеренном поиске новой информации и новых мнений относительно породившего диссонанс суждения или объекта.

Хотя общий смысл теории диссонанса достаточно прост, тем не менее очевидна ее применимость для анализа большого количества ситуаций, не имеющих, на первый взгляд, ничего общего между собой. Последующие главы книги будут посвящены подробному анализу возможностей конкретного применения теории диссонанса на практике и описанию соответствующих эмпирических данных.

52 Глава 2 ВВЕДЕНИЕ В ТЕОРИЮ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

Хотя психология уделяет много внимания анализу процесса принятия решения, тем не менее в работах, посвященных этой теме, лишь вскользь рассматриваются проблемы, возникающие после того, как решение уже принято. Возникновение диссонанса - одно из главных последствий принятия решения. Однако, прежде чем мы перейдем к подробному анализу этой темы, давайте остановимся на некоторых исследованиях, в которых встречается понимание существования проблем, возникающих после принятия решения.

При обсуждении проблемы выбора между двумя взаимоисключающими, но являющимися в равной степени привлекательными альтернативами Адамс пишет:

<Само по себе принятое решение - это всего лишь половина проблемы. Неудовлетворенность и остающаяся напряженность отклоненной альтернативы продолжают оказывать свое влияние, если дальнейший процесс ("разрешение конфликта") не происходит>.

Другими словами, Адамс подчеркивает, что после принятия определенного решения дополнительно должно быть предпринято некое действие для того, чтобы ликвидировать чувство дискомфорта, возникающего из-за отклонения другой, не менее заманчивой альтерна-

тивы. Адамс также предполагает, что этот процесс требует определенной <реструктуризации>, или <переоценки>, альтернатив, между которыми осуществлялся выбор в процессе принятия решения.

Принятие решения в подобной ситуации бывает сильно затруднено, что ведет к росту и аккумуляции чувства дискомфорта, связанного с возникновением диссонанса. Адамс пишет об этом так:

<Можно сказать, что индивид, осуществляющий подобную переоценку, реструктуризацию или разрешение возникшего конфликта, находится в гораздо более выигрышном положении, чем индивид, позволяющий конфликтам накапливаться до тех пор, пока они не выльются в процесс насильственной, кардинальной и некритической переоценки значимых объектов>.

Когда Адамс пишет о <разрешении конфликта> и <накоплении конфликта>, он подразумевает, несомненно, <уменьшение диссонанса> и <увеличение диссонанса>. Широта значения, с которой термин конфликт употребляется в данном контексте, по всей видимости, включает в себя и понятие диссонанса. Ниже мы предложим более строгую трактовку этого термина.

Тот факт, что уже принятое решение вызывает процессы, призванные стабилизировать его, был также отмечен Куртом Левиным. Оценивая результаты эксперимента, посвященного анализу эффективности группового решения, Левин пишет:

<В данном эксперименте мы рассматриваем закрепление решения индивида после обсуждения его в группе. Само принятие решения занимает одну-две минуты. (Каждому участнику эксперимента задали вопрос: что бы он хотел приготовить себе на обед на следующей неделе: телячьи почки, печень или бычье сердце? Ответить предлагалось поднятием руки.) Сам акт принятия решения должен рассматриваться как

процесс оказания предпочтения одной из альтернатив. Процесс обсуждения приводит к окончательной фиксации всей совокупности мотивировок>.

В другой статье, посвященной обсуждению интересующей нас темы, Левин пишет:

<Это, по всей видимости, является частичным объяснением того парадоксального факта, что процесс принятия решения, занимающий всего несколько минут, способен повлиять на поведение индивида в течение многих последующих месяцев. Принятое решение устанавливает связь между мотивацией и действием и одновременно производит эффект "окончательной фиксации", или "заморозки", мотивировок, что частично является следствием тенденции индивида оставаться верным своему решению>.

Этот так называемый эффект <окончательной фиксации> решения является результатом процессов установления когнитивных элементов, консонантных данному решению, и устранения диссонантных ему элементов. Таким образом, индивид начинает изменять сознание так, чтобы одинаково привлекательные поначалу альтернативы перестали быть равноценными. Выбранный вариант решения начинает казаться наиболее подходящим, а отклоненный кажется все менее правильным. Конечный результат этого процесса состоит в <окончательной фиксации> принятого решения.

Решения, приводящие к возникновению диссонанса

Чтобы понять, почему и в каком случае диссонанс является следствием принятого решения, давайте сначала попытаемся проанализировать один из типов ситуации принятия решения, а именно такой, когда вы-55

бор должен быть сделан между двумя положительными альтернативами. Результаты такого анализа легко могут быть обобщены и применены и для других ситуаций.

Итак, представим себе человека, стоящего перед необходимостью выбора одного из двух вариантов, каждый из которых является достаточно привлекательным. Прежде чем принять окончательное решение, человек рассматривает и сравнивает между собой обе альтернативы. Так, например, если это предложения о работе, он, вероятно, попытается подробно ознакомиться с деталями. Тем самым в его сознании возникнет ситуация, когда ряд когнитивных элементов, взятых отдельно, будет склонять его выбрать один из вариантов (работа А) и в то же время ряд других элементов будет настаивать на другой альтернативе (работа В).

В конечном счете индивид принимает решение - он выбирает одну из двух работ и, следовательно, отклоняет другую.

Давайте теперь рассмотрим те отношения, которые существуют между когнитивными элементами, соответствующими этому поступку, а также когнитивные элементы, которые сформировались в процессе выбора. Продолжим наше обсуждение, приняв, что рассматриваемый индивид выбрал работу А и отклонил работу В. Все те когнитивные элементы, которые склонили его к выбору работы А, являются теперь консонантными когнитивным элементам, соответствующим принятому решению. Но в этой ситуации присутствует также ряд элементов, которые могли бы склонить его к выбору работы В. Эти элементы теперь являются диссонантными по отношению к осознанию совершенного действия. Диссонанс будет являться результатом простого акта принятия решения. Следовательно, можно ожидать, что у индивида проявится стремление к

уменьшению возникшего диссонанса после того, как выбор был сделан.

Прежде чем продолжить обсуждение конкретных детерминант степени диссонанса, следующих за

принятием решения, и специфических проявлений стремления к уменьшению диссонанса, необходимо включить в круг нашего рассмотрения и другие ситуации принятия решения.

Мы уже говорили о некоторых превосходных исследованиях, посвященных изучению процесса принятия решения и ситуаций конфликта, проведенных Ле-виным и Ховландом-Сирсом. Эти авторы утверждают, что существует:

1. Выбор между двумя негативными альтернативами.

Хотя подобная ситуация теоретически возможна, на практике она возникает достаточно редко. Наличие двух негативных альтернатив не создает для индивида необходимости выбора между ними, если только не действуют какие-либо другие факторы, принуждающие его к подобному выбору.

Если тем не менее такой выбор происходит, то возникает диссонанс, точно так же как и в случае выбора между двумя положительными альтернативами. Независимо от того, какой выбор сделан, будет иметься ряд когнитивных элементов, диссонантных по отношению к знанию этого действия.

2. Выбор между двумя альтернативами, каждая из которых имеет как положительные, так и отрицательные аспекты.

Это, по всей видимости, наиболее распространенный тип ситуации принятия решения. Из нашего предыдущего обсуждения ясно, что здесь диссонанс также является результатом принятого решения. Будут иметься когнитивные элементы, соответствующие положительным аспектам отвергнутого варианта, и когнитивные элементы, соответствующие-

щие отрицательным аспектам выбранного варианта. Эти элементы будут диссонантны знанию того, что был выбран один конкретный вариант.

3. Необходимость выбора более чем из двух альтернатив.

Безусловно, многие ситуации принятия решения заключаются в выборе более чем из двух возможных альтернатив. Их наличие предполагается изначально, либо же индивид в процессе принятия решения может прибегнуть к компромиссным вариантам или новым формам действий и т. п. Такое усложнение делает анализ ситуаций принятия решения достаточно трудным, но лишь незначительно усложняет анализ проблемы диссонанса, возникающего после окончательного принятия решения. Еще раз повторю, что такие элементы, обращение к которым привело бы к выбору иного, нежели предпринятый, варианта действий, являются диссонантными по отношению к когнитивным элементам, соответствующим совершенному действию. Можно, следовательно, сделать вывод, что диссонанс является почти неизбежным следствием принятия решения, и перейти к исследованию факторов, которые влияют на степень возникающего диссонанса.

Степень диссонанса, возникающего после принятия решения

Степень возникновения диссонанса зависит от факторов, рассмотренных в предыдущей главе. Наша задача состоит в том, чтобы подробно описать их специфический характер, проявляющийся после принятия решения.

Важность данного решения влияет на степень диссонанса, который возникает после того, как решение

было принято. При прочих равных условиях чем больше важность решения, тем сильнее будет диссонанс. Так, решение купить автомобиль определенной модели вызовет значительно больший

диссонанс, нежели тот, который возникнет при решении выбрать определенный сорт мыла. Решение принять одно из предложений о работе, отвергнув другое, вызовет больший диссонанс по сравнению с тем, который возникнет в результате выбора между покупкой билета в кино и театр или на стадион. В следующих главах мы вновь вернемся к роли фактора важности, поскольку это наиболее общая детерминанта степени диссонанса. Теперь же мы перейдем к рассмотрению специфических черт ситуаций, возникающих после принятия решения.

Другая детерминанта величины диссонанса, возникающего после того, как решение принято, - относительная привлекательность отвергнутой альтернативы. Это непосредственно вытекает из анализа ситуаций, возникающих после принятия решения, ибо выше мы показали, что в подобных случаях диссонанс обязательно возникает. Причина его возникновения заключается в существовании в сознании индивида элементов, обращение к которым могло бы привести к принятию иного решения. Эти элементы отражают желательные характеристики отвергнутых альтернатив и нежелательные - альтернатив выбранных. Следовательно, чем больше относительная привлекательность отвергнутых альтернатив по отношению к предпочтенной, тем большей будет доля элементов, включающих позитивные характеристики первых и негативные второй, которые являются диссонантными по отношению к знанию, соответствующему данному действию.

На рис. 1 показан характер взаимозависимости, которая существует между степенью диссонанса, возникающего после принятия решения, и величиной от-59

носительной привлекательности отвергнутой альтернативы (принимая, что важность и привлекательность выбранной альтернативы остаются неизменными). Для любой данной относительной привлекательности отвергнутой альтернативы верно следующее: чем больше важность принятого решения или привлекательность выбранной альтернативы, тем большим будет возникающий в результате диссонанс.

Рис. 1. Степень диссонанса, возникающего после принятия решения в зависимости от изменения свойств отвергнутой альтернативы

Насколько уменьшается относительная привлекательность отвергнутой альтернативы, настолько уменьшается и степень диссонанса, являющегося результа-60

том принятия решения. Напомним, что стремление к уменьшению диссонанса прямо пропорционально степени диссонанса. Наше последующее обсуждение будет посвящено анализу того, каким образом стремление к уменьшению диссонанса проявляется в ситуациях, возникающих после принятия решения.

Следует, однако, сделать некоторые пояснения. Зависимости между степенью диссонанса и привлекательностью отвергнутой альтернативы, конечно же, не линейны, как это показано на рис. 1. Точная форма этих зависимостей в каждом конкретном случае будет определяться тем, какие единицы приняты для измерения степени диссонанса, важности и относительной привлекательности альтернатив. Необходимо также обсудить различие между конфликтом и диссонансом, поскольку динамика этих процессов различна. Человек находится в ситуации конфликта перед тем, как он должен принять решение. После того как решение принято, конфликта больше нет: человек сделал свой выбор, он, так сказать, разрешил данный конфликт. С этого момента он находится в рамках выбранного образа действий. Возникает диссонанс, и стремление к уменьшению этого диссонанса не толкает индивида действовать в нескольких направлениях одновременно.

Определение этого различия требует специфического использования обоих терминов. Термин конфликт, к сожалению, слишком часто используется в очень широком смысле. Например, в статье Смока, посвященной исследованию явления нетерпимости к ситуации неясности, можно встретить следующее утверждение:

<Несовместимость, по определению, задает конфигурацию стимула, составленную из элементов,

которые находятся в конфликте с ожиданиями индивида в том смысле, что он очень редко, если это вообще воз-б1

можно, обеспечен такой конфигурацией стимула в ситуации реальной жизни>.

Данное утверждение приведено для того, чтобы продемонстрировать, в каком значении порой используется слово конфликт.

Когда люди говорят о конфликте между мнениями или ценностями, часто довольно трудно понять, что же конкретно имеется в виду. В том значении термина, которое подразумевает Смок, по всей видимости, нет большого различия между конфликтом и диссонансом. Однако точный смысл термина конфликт существенно отличается от того, в каком значении он используется в данном контексте, где он, по сути, означает столкновение факторов, действующих на индивида в ситуации неясности.

С целью прояснить это различие, рассмотрим два типа ситуаций: до и после принятия окончательного решения. Представим себе индивида, который получил два предложения работы. Все когнитивные элементы, соответствующие выгодным характеристикам работы А и невыгодным характеристикам работы В (назовем их совокупность когнитивной системой Х), склоняют его к тому, чтобы принять предложение работы А. Тогда когнитивная система Y, т. е. элементы, соответствующие благоприятным характеристикам работы В и неблагоприятным характеристикам работы А, склоняет его, в свою очередь, к тому, чтобы принять предложение работы В. Поскольку работа А и работа В являются взаимоисключающими, индивид не может принять оба предложения. Так возникает ситуация конфликта.

Необходимо определить, в чем именно заключается конфликт. Конфликт не состоит в противоречии между когнитивной системой Х и когнитивной системой Y. То есть нет конфликта между знанием, что работа А является хорошей, и знанием, что работа В в

62

той же степени хороша. Конфликт возникает, когда необходимо выбрать между двумя возможными вариантами действий. Индивид подталкивается сразу в двух противоположных направлениях.

Рано или поздно человек принимает решение и выбирает, например, работу А. Теперь он больше не испытывает влияния двух противоположных источников; он выбрал одну из альтернатив и разрешил конфликт. Но теперь когнитивная система Y диссонирует с его знанием о сделанном выборе. В этом случае, однако, все еще нет какого-либо обязательного отношения между этими двумя когнитивными системами; но, если когнитивная система Х является консонантной по отношению к принятому решению, система Y является диссонантной по отношению к нему. Индивид предпринимает действия в избранном направлении и пытается уменьшить возникший когнитивный диссонанс.

Третья переменная, воздействующая на степень диссонанса, возникающего после принятия решения, может быть названа степенью когнитивного совпадения возможных альтернатив. Степень этого совпадения будет высокой, если многие элементы когнитивной системы одной альтернативы идентичны с элементами когнитивной системы другой. Высокая степень когнитивного совпадения подразумевается, когда мы говорим о двух вещах, являющихся <подобными>, а низкая степень - когда мы говорим о двух вещах, являющихся <качественно иными>. Системы когнитивных элементов, соответствующих двум альтернативам, не совпадают, если ни один из когнитивных элементов одной системы не совпадает с каким-либо из элементов другой системы.

Какая взаимосвязь существует между степенью когнитивного совпадения и степенью диссонанса, который возникает в результате принятого решения? Ясно,

что чем больше степень когнитивного совпадения между двумя альтернативами, т. е. чем меньше качественное различие между ними, тем меньше степень диссонанса, возникающего после окончательного выбора. Это вытекает непосредственно из анализа причин возникновения диссонанса. Напомним, что диссонанс существует между когнитивными элементами, соответствующими избранному образу действий, и когнитивными элементами, содержащими желательные особенности отвергнутой альтернативы и нежелательные особенности избранной. Давайте рассмотрим, однако, такое подмножество элементов, которые в одинаковой степени соответствуют желательным особенностям как отвергнутой, так и выбранной альтернативы. Ясно, что эти элементы не являются диссонантными по отношению к знанию принятого способа действий, поскольку, рассмотренные по отдельности, они могли бы одинаково повлиять на выбор любой из предложенных возможностей разрешить ситуацию.

То же самое мы наблюдаем, рассматривая элементы, которые соответствуют нежелательным аспектам как выбранной, так и отвергнутой альтернативы. Следовательно, если когнитивное совпадение является полным, то есть если каждый элемент данной системы, соответствующей одной из альтернатив, также присутствует в системе, соответствующей другой альтернативе, то в этом случае нет никаких оснований для того, чтобы диссонанс возник как простое следствие принятого решения.

Например, если индивиду предложили выбор между \$5.00 и \$4.99, он, несомненно, выберет первый вариант. Нет причин для возникновения диссонанса после принятия этого решения, хотя оба возможных варианта практически в равной степени привлекательны. Отсутствие диссонанса после принятия решения будет независимым и от абсолютной величины привле-

кательности какой-либо из альтернатив. В нашем случае, конечно, существует полное когнитивное совпадение. Каждый элемент, соответствующий желательным свойствам отвергнутой альтернативы, идентичен по отношению к определенным элементам в системе, соответствующей желательным свойствам выбранной альтернативы. Аналогично мы можем ожидать, что диссонанс, возникающий в результате выбора между, например, двумя книгами, будет меньшим, чем диссонанс, являющийся результатом выбора между книгой и билетом на концерт. В первом случае когнитивное совпадение является, несомненно, большим.

Стремление к уменьшению диссонанса, возникающего после принятия решения

Как уже говорилось выше, возникновение диссонанса вызывает стремление к тому, чтобы уменьшить диссонанс. Рассмотрим основные способы, с помощью которых диссонанс, возникающий после принятия решения, может быть уменьшен. Таких способов три:

- 1) изменение или аннулирование решения;
- 2) изменение привлекательности имеющихся альтернатив;
- 3) установление совпадения когнитивных элементов альтернатив. Именно в таком порядке мы и обсудим эти способы.

Изменение или аннулирование решения

Необходимо подчеркнуть, что данный анализ будет посвящен, прежде всего, обсуждению тех проблем, которые возникают немедленно после того, как окончательное решение принято, но до того, как дальней-

ший опыт накопит знание относительно результатов и последствий предпринятых в связи с решением действий. Необходимо ясно понимать, что в этот момент существующий диссонанс не может быть непреодолимым. Действительно, принимая, что индивид выбрал наиболее благоприятный вариант действий, общая сумма диссонантных отношений (каждое диссонантное

отношение должно быть оценено с точки зрения важности) не будет превышать общую сумму консонантных отношений. Следовательно, изменение решения (считая, что это пока еще является возможным) не самый адекватный способ уменьшения диссонанса, поскольку это привело бы всего лишь к тому, что диссонантные и консонантные когнитивные элементы действия просто поменялись бы местами. В этой ситуации, однако, может возникнуть искушение изменить решение, если индивид гораздо сильнее обеспокоен возникновением диссонанса, нежели удовлетворен наличием консонанса. Но это все-таки не привело бы к уменьшению диссонанса. Фактически это могло бы привести к увеличению диссонанса, именно поэтому такая стратегия используется очень редко. Обычно происходит так, что после того, как приобретаются дополнительная информация и опыт, диссонанс может увеличиться до такой степени, что индивид может захотеть изменить принятое решение. С определенной степенью уверенности можно сказать, что для того, чтобы аннулирование предпринятых действий могло стать достаточно эффективным способом устранения диссонанса, этот диссонанс должен стать почти непреодолимым, то есть более половины когнитивных элементов должны обрести диссонантный характер по отношению к знанию, связанному с восприятием предпринятого действия. Более подробно мы обсудим этот вопрос в последующих главах.

66

Тем не менее уменьшить - или даже устранить - возникший диссонанс вполне возможно, если попытаться аннулировать решение чисто психологически. То есть попробовать убедить себя и других в том, что выбор был сделан неправильно, или же настаивать на том, что в действительности не было сделано никакого выбора, за который можно было бы нести какую-либо ответственность. Так, индивид, который только что согласился уйти на новую работу, мог бы немедленно после принятия такого решения почувствовать, что он совершил неправильный поступок, и, если бы у него был еще один шанс сделать выбор, его решение было бы иным. Или же он мог бы попытаться убедить себя в том, что выбор в действительности сделал не он сам: его начальник, тайно используя сложившиеся обстоятельства, вынудил его сделать этот выбор. Подобные стратегии, вероятно, не слишком действенны для преодоления существующего диссонанса. В сущности, они только возвращают индивида обратно к ситуации конфликта, то есть к необходимости повторно осуществить выбор. Перемена решения может оказаться невозможной или же привести к отказу от ответственности за сделанный выбор. Два этих фактора, вероятно, в главной степени определяют, почему подобные стратегии устранения диссонанса используются крайне редко.

Изменение привлекательности имеющихся альтернатив

Изменение познания относительно возможных альтернатив представляет собой наиболее прямой и, вероятно, наиболее распространенный способ уменьшения диссонанса, возникающего после принятия решения. Как уже было установлено, диссонанс возникает

67

главным образом благодаря существованию когнитивных элементов, заключающих позитивные характеристики отвергнутой альтернативы и негативные характеристики альтернативы выбранной. Следовательно, он может быть существенно уменьшен посредством устранения некоторых из этих элементов или же посредством добавления новых элементов, которые будут являться консонантными по отношению к знанию относительно предпринятого действия. Результирующий эффект подобных действий должен состоять в увеличении пропорции релевантных когнитивных элементов, являющихся консонантными по отношению к предпринятым действиям, и, следовательно, в уменьшении степени общего диссонанса.

Преуспеет ли индивид в попытке уменьшения диссонанса таким способом? Это частично зависит от изворотливости его ума и частично от возможности получения поддержки того или иного рода, необходимой для осуществления изменений в соответствующей системе знаний.

Теперь индивид может увеличить важность позитивных характеристик выбранной альтернативы и

начать оценивать новые преимущества, о которых он не думал прежде. Например, он может обнаружить новую информацию, которая поддержит принятое им решение, или найти людей, которые одобряют его образ действий. Чтобы сделать этот процесс более понятным, рассмотрим следующую гипотетическую ситуацию.

Вообразим себе человека, который должен сделать выбор: пойти ли ему на концерт в филармонию или принять приглашение на обед к другу - две альтернативы, являющиеся для него одинаково привлекательными. Вообразим далее, что он решает сделать выбор в пользу приглашения на обед, таким образом отказываясь от возможности побывать на концерте. После

68

принятия такого решения он попытается найти как можно больше неприятных моментов в посещении филармонии. Например, он может вспомнить, что очень хорошо знает произведения, которые будут исполняться, и это уменьшит привлекательность посещения концерта. Или же наоборот, исполняемые на концерте произведения ему совершенно неизвестны, и он, ориентируясь на свой прошлый опыт, может вспомнить, что обычно не получает большого удовольствия от тех музыкальных произведений, которые слышит впервые. Он может даже попытаться найти и прочесть резко негативную рецензию на последнее выступление данного оркестра. Подобным же образом он может поискать приятные стороны в дружеском обеде.

Правда, попытка уменьшить диссонанс может и не увенчаться успехом: программа концерта может и не дать никакой пищи для его ума, а рецензия, которую он прочитает, считая ее крайне отрицательной, наоборот, напомнит ему о положительных качествах данного оркестра. Или же, наконец, на обеде у друга ему выскажут искреннее сожаление по поводу того, что он не попал на такой замечательный концерт. Эффективность данного способа уменьшения диссонанса будет во многом зависеть от того, сумеет ли индивид найти поддержку своей попытке сделать это.

Установление совпадения когнитивных элементов

Как мы уже говорили, чем более подобны между собой когнитивные элементы, соответствующие различным альтернативам, тем меньшим является диссонанс.

Диссонанс, возникающий после принятия решения, может быть последовательно уменьшен посредством

69

установления когнитивного совпадения. Этот способ уменьшения диссонанса также был описан Адамсом в ранее цитированной статье. Обсуждая поведение мальчика, который сделал выбор между игрой в футбол и походом в цирк, он пишет:

<Наш мальчик реструктурирует ситуацию (и, следовательно, связанные с ней чувства) и приходит к пониманию того, что эти два рода действий только кажутся противоречивыми. В действительности же они являются только различными формами или способами времяпрепровождения... Таким образом, наш мальчик может впервые прийти к пониманию того, что игра в футбол и поход в цирк - это по сути дела два способа хорошо провести свободное время...>

Другими словами, первый способ установления когнитивного совпадения состоит в том, чтобы взять элементы, соответствующие каждой из альтернатив, и поместить их в такой контекст, чтобы они могли привести к одному и тому же конечному результату. Если это удастся осуществить, то некоторые когнитивные элементы становятся идентичными в более широком контексте и диссонанс уменьшается.

Существует возможность установить когнитивное совпадение более прямым способом. Вернемся к нашему примеру с индивидом, который сделал выбор в пользу посещения дружеского обеда.

После принятия этого решения он может вспомнить, что его друг имеет очень хорошую коллекцию музыкальных записей и в течение этого вечера он может предложить прослушать некоторые из этих записей. Или наоборот: если он выбрал посещение филармонии, то он может надеяться, что там он встретит кого-либо из своих друзей и что после окончания концерта они могут пообедать вместе. Другими словами, когнитивное совпадение может быть достигнуто, если обнаружить или создать элементы, соответствующие выбранной альтернативе, ко-70

которые будут идентичны положительным элементам, присущим отвергнутой альтернативе. Мы не обсудили еще один возможный способ уменьшения диссонанса: снижение общей важности решаемой проблемы; однако необходимо помнить, что такой способ тоже может быть использован.

Правда, мне кажется, что этот способ не является главным проявлением стремления к уменьшению диссонанса, возникающего после принятия решения.

Заключение

Итак, диссонанс является неизбежным следствием принятия решения. Степень диссонанса, возникающего после того, как решение уже принято, определяют, по нашему мнению, следующие факторы:

- 1) важность самого решения;
- 2) относительная привлекательность отвергнутой альтернативы в сравнении с выбранной альтернативой;
- 3) степень совпадения когнитивных элементов, соответствующих каждой из существующих альтернатив.

После того как диссонанс возник в результате окончательного принятия решения, стремление к его уменьшению будет проявляться в попытках увеличить относительную привлекательность выбранной альтернативы, уменьшить относительную привлекательность отвергнутой альтернативы, установить когнитивное совпадение когнитивных элементов возможных альтернатив или по возможности психологически аннулировать принятое решение.

С методологическими проблемами верификации этой теории мы познакомимся в следующей главе, где рассмотрим эмпирические данные относительно диссонанса, возникающего после принятия решения.

71 Глава 3 ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ЭФФЕКТЫ И ПОСЛЕДСТВИЯ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ: ЭМПИРИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

Для подтверждения выводов, сделанных в предыдущей главе, необходимо пояснить теоретически ожидаемые различия в поведении индивида до и после принятия решения. Эта глава будет посвящена анализу процессов, которые являются последствиями принятия решения и, следовательно, ситуаций, связанных с поведением индивида в соответствии со сделанным выбором. Поскольку проследить за протеканием самого когнитивного процесса крайне трудно, необходимо попытаться определить некоторые изменения в системе знаний. Но и этого недостаточно. Необходимо также убедиться в том, что величина последствий возникновения диссонанса после принятия решения, действительно зависит от изменений переменных, которые влияют на степень данного диссонанса. Еще раз напомним эти переменные: важность принимаемого решения, относительная привлекательность отвергнутой альтернативы и степень когнитивного совпадения. А теперь рассмотрим некоторые данные, относящиеся к этим вопросам.

Поскольку одним из проявлений стремления к уменьшению диссонанса, возникающего после принятия решения, является поиск информации, которая, как индивид надеется, предоставит ему сведения, консонантные предпринятым действиям, изучение рекламы - это один из возможных источников такой информации. Поговорим об этом более подробно.

Игнорируя несущественные для нашего анализа конкретные цели рекламы и разнообразие всевозможных рекламных трюков, используемых копирайтерами и режиссерами роликов для привлечения внимания потенциальных потребителей, остановимся на одной характеристике, которая является общей для любого типа рекламы. Она известна каждому по собственному опыту: любая реклама всегда преувеличивает достоинства рекламируемого изделия. Эти достоинства могут быть заявлены как в самом общем, так и в предельно конкретном виде; реклама может бесконечно перечислять, насколько данное изделие лучше, чем любое другое изделие конкурентов, насколько оно дешевле и т. п. Ясно также, что рекламный материал - это потенциальный источник знания, которое будет консонантным к покупке рекламируемого товара. Следовательно, реклама является тем источником, к которому люди могут обращаться в стремлении уменьшить возникший диссонанс.

Люди, которые недавно приобрели какое-либо изделие, проходили, как правило, через процесс принятия решения, после которого они сделали свой выбор. Человек, который только что купил новую машину, скорее всего, сначала обошел множество магазинов по продаже автомобилей, изучил различные модели и

73

в конце концов принял решение приобрести машину именно этой марки. И при покупке нового костюма человек обычно действует так же. Он вряд ли приобретет первый попавшийся костюм, не оценив предварительно доступный ему ряд моделей. Даже домохозяйка, которая приходит за покупками в бакалейный магазин, как правило, оценивает различные сорта сыра, лежащего на полках, прежде чем сделает свой выбор. Таким образом, можно рассматривать каждого покупателя как человека, который недавно принял решение. В соответствии с нашими рассуждениями такой индивид будет иметь какие-либо когнитивные элементы, диссонантные по отношению к принятому решению, и поэтому в его поведении можно заметить определенные проявления стремления к тому, чтобы уменьшить возникший диссонанс. Изучение рекламы того изделия, которое человек приобрел, будет обеспечивать информацию, которая может быть консонантной по отношению к знанию, касающемуся совершенного им акта покупки, и тем самым способной уменьшить возникший диссонанс. С другой стороны, изучение рекламы, посвященной конкурирующим изделиям, вероятнее всего, увеличило бы диссонанс.

Если теория диссонанса верна, то мы можем обнаружить, что недавние покупатели определенного изделия должны - при условии, что данное приобретение является достаточно важным для них, - обращать внимание на рекламу той фирмы, чье изделие они купили, и оставлять без внимания рекламу конкурирующих фирм. Чтобы проверить это положение теории диссонанса, Эрлих, Гутман, Шонбах и Миллс провели исследование, которое состояло в проведении опроса покупателей новых автомашин на предмет того, обращают ли они внимание на рекламу автомобилей в первое время после покупки. Вот что они пишут:

74

<Приобретение нового автомобиля обычно является довольно важным решением для человека. В сознании новоиспеченного владельца автомобиля сразу после его приобретения должен возникать значительный диссонанс; все "хорошие" особенности модели, которую он оценивал, но не купил, и "плохие" особенности той модели, которую он купил, становятся диссонантными по отношению к факту покупки данного автомобиля. Он должен попытаться уменьшить диссонанс>.

Уменьшение диссонанса после принятия решения может быть осуществлено различными способами. Эр-лих, Гутман, Шонбах и Миллс исследовали только один из возможных способов, а

именно: уменьшение диссонанса посредством добавления некоторого числа когнитивных элементов, консонантных знанию относительно предпринятого действия, и избегания добавления элементов, потенциально диссонантных ему. Авторы полагают, что, так как реклама автомобиля содержит материал, описывающий достоинства только одной, определенной модели, можно ожидать следующих результатов:

1. Владельцы автомобилей будут читать намного больше рекламных материалов о той модели автомобиля, которую они только что купили, чем о других моделях.
2. Владельцы только что купленных автомобилей будут избегать чтения рекламных материалов о тех автомобилях, которые они оценивали для покупки, но не приобрели.
3. Владельцы автомобилей, купившие их 2-3 года назад, как правило, не обращают внимания на рекламу автомобилей, так как их диссонанс был в значительной степени устранен или по крайней мере стабилизирован. Кроме того, реклама новых автомобилей, которая подчеркивает привлекатель-

ные особенности самой последней модели, вряд ли уменьшила бы диссонанс, который может все еще существовать в сознании владельца автомобиля, купившего его пару лет назад.

Метод исследования Эрлиха, Гутмана, Шонбаха и Миллса состоял в следующем: шестьдесят пять взрослых мужчин в Миннеаполисе были опрошены через четыре-шесть недель после того, как они приобрели автомобиль. Для сравнения были взяты интервью у других шестидесяти взрослых мужчин, владеющих автомобилями три года и более, живущих по соседству с владельцами только что купленных автомобилей. С каждым респондентом связывались по телефону, чтобы установить точное время интервью. Ему сообщали, что интервью является частью исследования популярности журналов и газет, и спрашивали, какие журналы и газеты он читает регулярно. Затем интервьюер посещал респондента и приносил с собой журналы за предыдущие четыре недели, которые респондент, как он сказал, читал регулярно. Этот интервал времени был выбран таким образом, чтобы рассматриваемые номера журнала вышли до того, как испытуемый приобрел новый автомобиль. Такой же интервал времени был выдержан и для <старых> владельцев автомобилей. Интервьюер приносил с собой также те местные газеты недельной давности, которые респондент читал регулярно.

Скрытая суть интервью состояла в том, что респонденту показывали каждое из рекламных автомобильных объявлений, которое появилось в вышеупомянутых газетах и журналах, и спрашивали, заметил ли он это объявление, и если да, то продолжил ли он читать эту рубрику дальше, просматривая другие объявления. В конце интервью респондента просили также назвать те модели автомобилей, которые он рассматривал как

76

реальные альтернативы при покупке, перед тем как он принял окончательное решение, купить определенную модель.

Результаты исследования в виде среднего процента рекламных объявлений, замеченных респондентами, и среднего процента прочитанных объявлений, представлены в табл. 1.

Рассмотрим сначала данные, касающиеся новых владельцев автомобилей. Из таблицы видно, что они заметили большую часть (70%) объявлений, рекламирующих ту модель автомобиля, которую они только что купили. Кроме того, данные респонденты продолжили дальнейшее чтение очень большой доли объявлений об этой модели. В среднем <новые> владельцы автомобилей прочитали 65% всех объявлений, которые касались рекламы машин.

Таблица 1 Изучение рекламы только что купленных автомобилей и других автомобилей

Объявления, посвященные:; Средний процент замеченных объявлений ("новым" владельцем

автомобиля; "старым" владельцем автомобиля); Средний процент прочитанных объявлений (...).

Модели купленного автомобиля: 70; 66; 65; 41; Автомобиля-претендента: 66; -; 40; -; Модели любого другого автомобиля: 46; -; 34; -; Модели "автомобиля-претендента" и модели любого другого автомобиля: 48; 41; 35; 30

77

Процент изучения рекламных объявлений, посвященных моделям любых других автомобилей, то есть моделям, никак не связанным с принятым решением, был равен 46 и 34 соответственно. Отсюда видно, что предсказание, сделанное на основе теории диссонанса, подтверждается статистическими данными. В случае возникновения диссонанса после принятия решения, <новые> владельцы автомобиля стремятся уменьшить этот диссонанс, обращая все свое внимание на рекламу автомобиля, который они только что купили.

На основе теории диссонанса можно предсказывать характер изучаемости объявлений, касающихся рекламы <автомобилей-претендентов> (т. е. тех, которые рассматривались как альтернативный вариант покупки). Исходя из этой теории, можно было бы ожидать, что недавно купившие машину люди будут избегать чтения подобных объявлений, поскольку данная реклама увеличивала бы степень возникшего диссонанса. Однако полученные данные противоречат этому предположению. В то время как объявления, посвященные модели <автомобиля-претендента> читались значительно менее часто, чем объявления, посвященные только что купленному автомобилю, процент изучения первых был равен (или даже был несколько выше) проценту изучения объявлений, посвященных <любому другому автомобилю>. Следовательно, мы едва ли можем сделать вывод относительно игнорирования объявлений, посвященных таким <автомобилям-претендентам>. Это противоречие между теоретическим предсказанием и статистическими данными может быть объяснено, если мы примем во внимание тот факт, что люди, недавно купившие автомобиль, все еще остаются достаточно чувствительными по отношению к рекламным автомобильным объявлениям и продолжают их читать. Несомненно, до принятия решения они замеча-78

ли и читали рекламу всех автомобилей, которые они рассматривали как возможные для покупки. Это внимание к рекламе автомобилей сохраняется. На объявления, посвященные <автомобилям-претендентам>, эти индивиды обращали внимание так же часто, как на объявления, посвященные только что купленным автомобилям. Тем не менее после покупки они читают эти объявления гораздо реже. В конце концов, возникновение диссонанса - это только один из многих факторов, оказывающих влияние на такой тип поведения, как изучение рекламы. Не удивительно, что время от времени факторы иного рода, нежели стремление к уменьшению диссонанса, оказывают более сильное влияние на поведение индивида.

Более высокая чувствительность к рекламе автомобилей у <новых> владельцев машин хорошо заметна при сравнении их с владельцами автомобилей, купившими себе машину достаточно давно. Они, как правило, изучают большее количество рекламных объявлений об автомобилях всех типов. Наибольшее различие между этими двумя группами, однако, состоит в том, с какой частотой они читают объявления, посвященные той модели автомобиля, которой они обладают. В полном соответствии с предсказаниями теории, <новые> владельцы автомобилей, по сравнению со <старыми>, читают значительно большее количество рекламных объявлений о той марке автомобиля, которой они обладают (60 и 41% соответственно).

У <старых> владельцев автомобилей не было отмечено различия в отношении к объявлениям, посвященным <автомобилям-претендентам> и любым другим автомобилям, поскольку подавляющее большинство респондентов из этой группы не упоминали никакой другой марки автомобиля, которую они рассматривали как альтернативный вариант, перед тем как они приняли оконча-79

тельное решение. Интересно отметить, что после того, как с момента покупки автомобиля

проходит достаточно большой период времени, <старые> владельцы автомобилей имеют тенденцию забывать, что они вообще когда-либо серьезно рассматривали возможность покупки иной марки автомобиля.

Данное исследование позволяет сделать еще один теоретически интересный вывод. Некоторые из <новых> владельцев машин, когда их просили назвать модели, которые они серьезно рассматривали в качестве претендентов на покупку, называли две или более моделей, другие - называли только одну, и еще часть респондентов сообщала, что они вообще не принимали во внимание какие-либо иные модели автомобилей. Какой же можно сделать вывод о степени диссонанса, возникающего после покупки выбранной марки автомобиля, имея в виду существование подобного различия? Так как все когнитивные элементы, соответствующие позитивным особенностям отвергнутых альтернатив, диссонансны осознанию сделанного выбора, то можно заключить, что чем из большего количества вариантов делается выбор (при равенстве всех прочих условий), тем большей будет степень диссонанса, возникающая после принятия определенного решения. Исходя из теории, можно было бы, следовательно, ожидать, что те <новые> покупатели автомобиля, которые назвали две или более альтернативных моделей, испытывают после принятия решения диссонанс большей степени и должны, следовательно, демонстрировать большее стремление уменьшить данный диссонанс. Так и происходит на самом деле, хотя это различие выражено не слишком ярко. Доля прочитанных объявлений, касающихся автомобиля выбранной марки, превышает суммарную долю прочитанных объявлений, рекламирующих <автомобили-претенденты> и любые

80

другие автомобили, на 36% в группе тех, кто выбирал из большего количества моделей, и на 26% в группе тех, кто выбирал только из двух вариантов, или тех, кто вообще не принимал во внимание другие модели автомобилей. Это различие, однако, не является статистически значимым.

Данные, относящиеся к степени уверенности в принятом решении

Еще один фактор, связанный со стремлением к уменьшению диссонанса после принятия решения, - это конечный результат попытки уменьшить диссонанс. Чтобы изучить этот фактор, необходимо иметь данные, касающиеся степени диссонанса, который возникает непосредственно после принятия определенного решения, и данные относительно степени диссонанса, который сохраняется достаточно долго после принятия решения. При условии, что усилия индивида, стремящиеся уменьшить диссонанс, увенчались успехом, степень диссонанса по прошествии некоторого времени должна быть меньшей, чем величина диссонанса непосредственно после принятия решения.

Прежде чем такие данные могут быть получены, необходимо решить проблемы, связанные с измерением. Ясно, что невозможно измерить степень диссонанса или консонанса между каждым из когнитивных элементов, соответствующих предпринятому действию, и любым другим релевантным когнитивным элементом. Следовательно, необходимо найти универсальную меру, с помощью которой можно было бы отразить общую степень возникающего диссонанса. В эксперименте, результаты которого представлены ниже, мерой степени диссонанса послужила оценка индивидом степени

81

уверенности в принятом решении. Использование этой меры основано на предположении, что чем больше степень диссонанса, то есть чем больше количество когнитивных элементов, содержащих положительные особенности отвергнутой альтернативы, тем ниже будет значение степени уверенности в правильности решения. Если это предположение верно, можно было бы, следовательно, ожидать уменьшения диссонанса, что соответствовало бы увеличению степени уверенности в принятом решении.

В ходе эксперимента возникла еще одна проблема, которую нужно было решить незамедлительно.

Она состояла в сложности получения двух характеристик степени уверенности в принятом решении (обе должны были быть получены от одного индивида через небольшой промежуток времени): одной - касающейся состояния индивида перед началом процесса уменьшения диссонанса и второй - отражающей его состояние через некоторый значительный промежуток времени.

Повторение одной и той же процедуры создает проблемы, связанные с вопросами научения и запоминания. Как можно убедиться в том, что исходная характеристика была получена прежде, чем начался процесс уменьшения диссонанса? Это затруднение было разрешено с помощью следующего метода: каждый испытуемый должен был принять два решения относительно некоей проблемы. Одно из этих решений было окончательным, в то время как другое носило характер предварительной догадки. Степень уверенности, выражаемой индивидом в случае предварительной догадки, принималась как показатель степени диссонанса, который возник бы в том случае, если бы это было окончательное решение. В соответствии с положениями теории диссонанса и степень уверенности, демонстрируемая после принятия окончательного решения, должна быть

82

больше, чем степень уверенности, выражаемая в случае предварительной догадки. Конкретная процедура сбора данных описана ниже[^].

Семь наборов чисел, десять в каждом наборе, были напечатаны на помеченных соответствующим образом отдельных карточках. Числа находились в пределах от -50 до +50. В двух из этих наборов числа были подобраны таким образом, чтобы их суммарное значение равнялось либо +4, либо -4. Кроме того, они содержали одинаковое количество чисел с противоположными знаками. Фактические числа в этих двух наборах незначительно отличались, с тем чтобы у респондента не создавалось впечатления, что эти наборы построены по одному и тому же принципу. Эти два набора чисел были главными в данном эксперименте. Другие пять наборов чисел были составлены так, чтобы их суммарное значение отличалось от нуля на 2-7 единиц. Один из этих наборов использовался в тренировочных целях, другие четыре набора использовались так, как описано ниже.

Каждому из субъектов, когда он приходил в лабораторию, сообщалось, что проводится исследование, посвященное изучению того, как люди принимают то или иное решение, основываясь только на неполной информации. Субъекту сообщали, что набор чисел, напечатанный на каждой из карточек, представляет собой случайную выборку из 250 чисел. Его задача заключалась в том, чтобы рассмотреть каждый из наборов и затем попытаться оценить, положительным или отрицательным будет значение суммы этих 250 чисел.

[^]Идея этого эксперимента была предложена доктором Фрэнсисом В. Ирвином в ходе частного разговора. Я глубоко признателен за эту идею. Также я хотел бы отметить помощь мисс Дануты Эрлих и господина Юдсона Миллса на этапе сбора эмпирических данных.

83

Субъекту также сообщали, что в некоторых случаях ему будет показан набор, состоящий только из десяти чисел, в то время как в других случаях это будет набор, состоящий из двадцати чисел. (Для каждого из наборов А, В, D и F, то есть тех, которые предьявлялись первым, вторым, четвертым и шестым по счету набором, была подготовлена дополнительная карточка, содержащая другой набор десяти чисел, предположительно составленный из того же самого набора 250 чисел, как и на исходной карточке. Цель данной процедуры будет объяснена ниже.) После того как субъект давал ответ, он должен был также сообщить, насколько он уверен в том, что его решение является правильным. Он должен был оценить степень своей уверенности на шкале от нуля до ста, где ноль означал, что ответ представляет собой всего лишь догадку, а сто - что субъект абсолютно уверен в том, что его решение является правильным.

Первыми предъявлялись наборы А и В. В ходе этой первой фазы эксперимента субъект получал первую карточку, изучал набор напечатанных на ней чисел и возвращал ее экспериментатору. Перед тем как дать субъекту для изучения вторую карточку, экспериментатор задавал ему два вопроса: <Каким, по вашему мнению, является суммарное значение этих десяти чисел?> и <Насколько вы уверены в этом промежуточном результате?>. После ответа на эти вопросы субъект получал вторую карточку, изучал ее, давал окончательный ответ относительно знака суммарного значения всех двадцати чисел и оценивал степень своей уверенности в этом окончательном ответе.

В третьем и пятом по счету наборе субъекту предъявлялись карточки С и Е, причем в этом случае для оценки давалась только одна карточка и инструкция была следующей: <Сейчас я предъявлю вам только одну

84

карточку с десятью числами. Основываясь только на этих десяти числах, вам необходимо попытаться оценить, какой знак, положительный или отрицательный, будет иметь суммарное значение всех чисел, составляющих большую группу чисел, из которой случайным образом были выбраны данные десять чисел>.

Основные наборы эксперимента, D и F, предъявлялись субъекту четвертым и шестым по счету. Для половины группы испытуемых набор D был представлен как выборка из десяти чисел; таким образом, испытуемые принимали окончательное решение после изучения чисел только на одной карточке. Набор F был представлен как выборка из двадцати чисел, и после просмотра первой карточки испытуемый должен был дать предварительный ответ. Для другой половины группы испытуемых процедура была обратной, т. е. при просмотре первой карточки набора D необходимо было сообщать предварительное суждение, а после просмотра первой карточки из набора F - окончательное решение. Вторая карточка в наборах, состоящая из десяти чисел, была создана, конечно, для того, чтобы подчеркнуть тот факт, что окончательный ответ необходимо было дать на основе всех двадцати чисел. Тем не менее главными для эксперимента являлись данные, касающиеся характера окончательных ответов, которые испытуемые давали после просмотра только первых десяти чисел.

Чтобы исключить возможное влияние на результаты эксперимента эффекта научения, использовалась следующая процедура: в тех случаях, когда испытуемые могли просмотреть две карточки, прежде чем дать окончательный ответ, характер набора чисел, напечатанных на второй карточке, прямо зависел от того, какой предварительный ответ давали испытуемые. Набор на второй карточке подбирался так, чтобы оценка

85

его значения для одной половины группы испытуемых подтверждала предварительный ответ, а для второй - противоречила ему. Всего в эксперименте принимали участие 137 человек.

Данные, представленные в табл. 2, показывают степень уверенности испытуемых, которую они высказывали после просмотра только одной карточки в выборках чисел из наборов D и F. Каждый субъект сообщал степень уверенности в ответах два раза: первый раз - степень уверенности в правильности предварительного ответа, перед тем как был дан окончательный ответ, и во второй раз - степень уверенности в правильности окончательного ответа (т. е. после просмотра двух карточек с десятью числами). Характер набора чисел в обоих случаях был практически идентичен, так как числа на этих карточках были согласованы таким образом, чтобы их суммарное значение имело одинаковый знак. Порядок предъявления карточек и порядок сообщения ответов был таков, что в половине случаев давался только один ответ (окончательный), а в половине случаев - окончательный ответ следовал после того, как был дан предварительный. Таким образом, любое различие в степени уверенности в правильности этих двух ответов зависело только от того, что один ответ был окончательным, а другой ответ - предварительным. Нет сомнений в том, что испытуемые были одинаково внимательны при изучении первой карточки в обоих случаях, так как

для того, чтобы дать окончательный ответ, необходимо было помнить содержание обеих карточек.

Если уверенность испытуемого в окончательном ответе была адекватной, то степень противоречивости информации, получаемой субъектом в дальнейшем (т. е. характер набора чисел на второй карточке, предъявляемой субъекту после того, как он сообщал степень

86

уверенности в предварительном ответе), может рассматриваться как показатель степени диссонанса, возникающего в случае принятия окончательного ответа.

Можно ожидать, что степень уверенности субъекта в правильности окончательного ответа будет больше, чем степень его уверенности в правильности предварительного ответа, если после принятия решения действительно возникает стремление к уменьшению возникшего диссонанса. В табл. 2 представлены полученные в результате эксперимента данные, показывающие число случаев, когда степень уверенности в правильности окончательного ответа была больше, равна или меньше степени уверенности в правильности предварительного ответа. Данные представлены отдельно для группы испытуемых, у которых вторая карточка <подтверждала> предварительный ответ, и группы тех, кто получил на второй карточке <противоречащий> предварительному ответу набор чисел.

В целом для семидесяти испытуемых была свойственна более высокая степень уверенности в правильности их окончательного ответа, нежели в правильности ответа предварительного.

Таблица 2

Сравнение степени уверенности в правильности окончательного и предварительного ответов

Число испытуемых, для которых степень уверенности для окончательного ответа выше, чем для предварительного (подтверждающая; противоречащая; итого): 37; 33; 70; равна для окончательного и предварительного ответов (...): 10; 15; 25; для предварительного ответа выше, чем для окончательного (...): 20; 22; 42

87

Сорок два испытуемых продемонстрировали противоположную тенденцию. Из табл. 2 видно, что среди испытуемых существует явно выраженная тенденция быть более уверенными в правильности окончательного ответа, нежели в правильности предварительного, при том, что он основан на одном и том же количестве информации (десять чисел). Более того, на характер этой тенденции не оказывает существенного влияния тот факт, какого рода информация - <поддерживающая> предварительный ответ или ему <противоречащая> - предъявлена на второй карточке (когда она вообще предъявлялась).

Если попытаться найти альтернативное объяснение этих результатов, можно предположить, что различие между степенью уверенности в правильности окончательного и предварительного ответов было результатом приобретения испытуемым опыта относительно того, какая связь существует между предварительным ответом и предъявляемым ему далее набором чисел. Из такого типа объяснения следовало бы, что в условиях, когда набор на второй карточке был противоречащим предварительному ответу, в ходе эксперимента испытуемый на поздних его стадиях мог научиться не слишком доверять предварительному суждению и тем самым благодаря этому степень уверенности в окончательном ответе оказалась бы выше. Тип объяснения предполагал бы, что эффект прошлого опыта имел бы значительно более сильное влияние в условиях <противоречащей> второй карточки, чем в условиях <поддерживающей>. Полученные результаты, однако, показывают полное отсутствие такого эффекта. Если влияние такого эффекта вообще имеет место, то оно проявляется сильнее в условиях <поддерживающей> второй карточки, нежели в условиях <противоречащей>. Суммарные результаты при обоих условиях показывают,

доля испытуемых, более уверенных в правильности окончательного ответа, превышает долю тех испытуемых, которые более уверены в правильности предварительного ответа (это различие статистически значимо на 1-процентном уровне достоверности).

С другой стороны, необходимо подчеркнуть, что эффект диссонанса, возникающего после принятия окончательного решения, в этом эксперименте был выражен очень слабо. Семьдесят испытуемых показали теоретически ожидаемые результаты, в то время как сорок два испытуемых продемонстрировали различие между степенью уверенности в правильности окончательного и предварительного ответов. Хотя различие в результатах этих двух групп испытуемых статистически превышает уровень различия, возможного по чисто случайным причинам, это различие тем не менее не является статистически значимым (даже при самом низком допустимом уровне достоверности). Тем не менее необходимо иметь в виду, что мы имели дело с таким типом решений, которые персонально не были важными для самих испытуемых. Именно поэтому степень диссонанса, возникшего в таких условиях, была незначительной.

Данные, относящиеся к изучению эффектов. Психологические эффекты, возникающие при изменении привлекательности доступных альтернатив

Еще раз напомним, что один из главных методов, с помощью которых может быть уменьшен диссонанс, возникающий после принятия решения, состоит в изменении привлекательности доступных альтернатив таким образом, чтобы различие в привлекательности меж-

ду выбранной и отвергнутой альтернативой по возможности увеличилось.

Оценить подобное изменение можно достаточно легко, по крайней мере в относительно простых ситуациях. Такого рода эксперимент, призванный проверить на практике теорию диссонанса, был разработан и проведен Бремом. Цель такого эксперимента была достаточно проста, а именно: предоставить субъекту возможность осуществления выбора между двумя объектами и затем оценить изменение степени привлекательности для субъекта каждого из данных объектов до и после того, как им был сделан окончательный выбор. Процедура эксперимента состояла в следующем.

Испытуемым сообщалось, что они принимают участие в проекте по исследованию рынка с целью оценить привлекательность для покупателей товаров массового потребления, изготовленных различными производителями. Фирмы-производители с помощью такого исследования хотели выяснить, каким образом потребители относятся к их товарам, и затем на основании полученной информации организовать широкие кампании по продаже своих товаров с тем, чтобы увеличить свое присутствие на рынке. Каждой испытуемой (а все они были студентками первого курса факультета психологии колледжа) сообщалось, что их группа является только одной из многих принимающих участие в этом проекте. Экспериментатор извинялся перед студентками за то время, которое они потратят не на самообразование, а на проект по изучению рынка. В качестве компенсации за затраченное личное время, по окончании эксперимента каждая из его участниц получит какой-либо подарок от одной из фирм, принимающих участие в этом проекте.

Эксперимент проводился следующим образом: экспериментатор расставлял перед испытуемыми восемь

предметов бытового назначения, кратко характеризуя каждый из них. Стоимость каждого из них составляла приблизительно двадцать долларов. Это были предметы самого разного рода: тостер, кофеварка, радиоприемник, настольная лампа, картина-репродукция на шелке, будильник, книга по искусству и электрический гриль. Испытуемым предлагалось внимательно изучить каждый из

них.

После того как испытуемые ознакомились с каждым из предметов, им был выдан опросный лист, в котором необходимо было оценить привлекательность каждого из предложенных изделий, учитывая различные его аспекты. Шкала для оценки состояла из восьми баллов, от 1 (совершенно непривлекательное) до 8 (максимально привлекательное).

После этого испытуемым напоминали, что каждый из них получит в подарок в качестве благодарности за участие в исследовании одно из восьми изделий, оцениваемых ими. Была разработана следующая схема: каждой испытуемой предоставлялась возможность выбрать только одно из двух изделий, оцененных ею как привлекательные. Это делалось для того, чтобы, во-первых, исключить вероятность выбора одного и того же изделия несколькими испытуемыми (в таком случае их могло просто не хватить) и, во-вторых, гарантировать каждой испытуемой возможность выбора из достаточно широкого набора изделий (чтобы не могла возникнуть ситуация, когда испытуемая была бы вынуждена выбирать из заведомо непривлекательных для нее изделий). После того как девушка делала свой выбор, ее подарок заворачивали в бумагу и отдавали ей, а остальные изделия упаковывались в картонные коробки.

После этого каждой из испытуемых давали прочесть отчет об исследовании, проведенном независимой исследовательской организацией, который был

91

посвящен оценке четырех изделий, уже изученных испытуемой. Отчет содержал перечень положительных и отрицательных характеристик каждого из изделий. После прочтения девушек просили сообщить, что именно в данном отчете привлекло их наибольшее внимание.

Кроме сбора информации, касающейся тех аспектов отчета, которые привлекли наибольшее внимание испытуемых, этот этап эксперимента был необходим для того, чтобы прошел некоторый промежуток времени, перед тем как на следующем этапе эксперимента испытуемым будет предложено еще раз оценить восемь товаров домашнего обихода.

В ходе следующего этапа эксперимента девушек просили еще раз оценить каждое изделие по той же шкале, что и прежде. Экспериментатор объяснял испытуемым, что предыдущая оценка изделий была только предварительной, и теперь, имея в распоряжении большее количество времени, необходимо оценить эти изделия снова. Получив такие окончательные оценки, экспериментатор объяснял истинное содержание и цели эксперимента. Поскольку в то время Брем был всего лишь аспирантом с очень небольшими доходами, понятно, что испытуемые не могли получить данные предметы домашнего обихода в подарок. Студентки, принимавшие участие в эксперименте, восприняли такой поворот событий с сочувствием и пониманием.

Эксперимент был построен таким образом, чтобы обеспечить возможность варьировать число факторов, которые, по теории, должны были оказывать влияние на степень возникающего диссонанса. Два изделия, из числа которых студентка должна была выбрать себе <подарок>, были отобраны экспериментатором с учетом того рейтинга привлекательности, который данная испытуемая уже сделала к этому моменту. В каждом

92

случае одно из изделий, включаемых в пару для выбора, было расценено испытуемыми как достаточно привлекательное и имело оценку 5, 6 или 7 баллов. Второе изделие в паре для выбора было отобрано следующим образом: для половины группы испытуемых это изделие имело оценку на один балл ниже, чем первое изделие в паре (то есть 4, 5 или 6 баллов соответственно); для другой же половины группы второе изделие имело оценку в среднем на 2,5 балла ниже, чем первое изделие. Таким образом, условия выбора для первой половины группы испытуемых должны были, теоретически, вести к возникновению более сильного диссонанса, а для второй половины - к возникновению более слабого диссонанса.

Содержание отчетов, предоставленных студенткам для чтения, также было различным. Для одной половины группы два из четырех отчетов были посвящены оценке изделий, входящих в пару для выбора, в то время как для другой половины группы ни один из предоставленных для чтения отчетов не касался оценки изделий, входящих в эту пару.

Подобная процедура была использована для того, чтобы определить, каким образом наличие дополнительной информации об изделиях, из которых необходимо было сделать выбор, могло повлиять на уменьшение диссонанса. Такая организация эксперимента обеспечила возможность создать четыре разных типа условий. В каждую из этих четырех подгрупп испытуемых входило около тридцати девушек.

Пятое экспериментальное условие было организовано так же, как описано выше, с той лишь разницей, что испытуемые в этой подгруппе были лишены возможности делать выбор из двух изделий. Вместо этого в тот момент, когда другие четыре подгруппы испытуемых получали два изделия для выбора, испытуемым в

93

этой пятой подгруппе экспериментатор просто вручал какое-либо изделие в качестве <подарка>. Изделие, отобранное экспериментатором, было таким, которое получило у членов этой подгруппы оценку 5, 6 или 7 баллов.

Результаты эксперимента, показывающие характер изменения оценочных баллов, полученных изделиями в ходе каждого из этапов оценки, представлены в табл. 3.

Рассмотрим данные, представленные в этой таблице, с точки зрения теории диссонанса. Стремление к уменьшению диссонанса, возникающего после принятия окончательного решения, должно проявиться в увеличении привлекательности выбранного объекта и уменьшении привлекательности отвергнутого объекта. Во всех случаях, где диссонанс был создан принятием окончательного решения (кроме условий, связанных с вручением <подарка>), имело место некоторое уменьшение диссонанса. Величина уменьшения диссонанса была значительной как в условиях высокой, так и низкой степени диссонанса в том случае, когда испытуемой был предоставлен для чтения отчет, касающийся изделий, не входящих в пару для выбора.

Согласно положениям теории диссонанса, чем большее количество когнитивных элементов соответствует положительным качествам отвергнутой альтернативы, тем большей будет степень возникающего диссонанса и, следовательно, тем большим будет стремление к ее уменьшению.

Можно было бы ожидать, что в условиях высокой степени диссонанса, когда привлекательность отвергнутой альтернативы первоначально была выше, чем привлекательность выбранной альтернативы, стремление к уменьшению диссонанса будет более сильным, чем в условиях низкой степени диссонанса. Следовательно, при условии, что попытки к уменьшению дис-

сонанса были эффективными, можно ожидать, что более сильное уменьшение диссонанса будет проявляться в условиях более высокого диссонанса, по сравнению с условиями диссонанса более низкой степени.

Результаты выглядят одинаково как в условиях, когда испытуемым были предоставлены отчеты для чтения-Таблица 3 Уменьшение степени диссонанса, возникающего после принятия окончательного решения, посредством изменения степени привлекательности выбранных и отвергнутых альтернатив

Характер условий эксперимента; Абсолютная величина изменения при сравнении результатов первого и второго оценивания изделий (избранное изделие; отвергнутое изделие; суммарное значение уменьшения диссонанса).

Без чтения исследовательского отчета: Низкий диссонанс ($N^{\wedge}=33$): +0,38^{^^}; +0,24; +0,62; Высокий диссонанс ($N=27$): +0,26; +0,66; +0,92;

С чтением исследовательского отчета: Низкий диссонанс ($N=30$): +0,11; 0,00; +0,11; Высокий диссонанс ($N=27$): +0,38; +0,41; +0,79; Условия предоставления подарка без необходимости выбора ($N=30$): 0,00; -; -;

N^{\wedge} - число наблюдений.

\wedge Во всех случаях положительный знак означает изменение степени диссонанса в направлении ее уменьшения. Изменения, связанные с увеличением привлекательности выбранной альтернативы, а также с уменьшением привлекательности отвергнутой альтернативы, направлены на уменьшение степени диссонанса.

95

ния, так и в условиях без предоставления такого отчета. В условиях, когда испытуемым были предоставлены для чтения отчеты об исследованиях, посвященные изделиям, входящим в пару для выбора, общее уменьшение степени диссонанса составляло только 0,11 для группы с небольшим диссонансом, а для группы с большим диссонансом это значение составляло 0,79; эти различия являются статистически значимыми.

Когда испытуемые читали отчеты об исследованиях, посвященных не тем изделиям, которые входили в пару для выбора, соответствующие изменения степени диссонанса составляли 0,62 и 0,92 соответственно; различия в этом случае не достигают уровня статистической значимости, хотя направление этих изменений является таким же, как и в предыдущем случае.

Влияние чтения отчетов, касающихся изделий, входящих в пару для выбора, на уменьшение диссонанса выражено менее отчетливо. Предполагалось, что такого рода отчеты, предоставляя испытуемому возможность приобрести новые когнитивные элементы, упростят ему попытку уменьшения степени диссонанса. Если это предположение является верным, то можно ожидать, что общее уменьшение степени диссонанса, так же как и различия между результатами в условиях высокого и низкого диссонанса, должно быть большим в тех условиях эксперимента, когда испытуемые получали возможность изучить отчеты, касающиеся выбранных и отвергнутых в результате выбора изделий, чем в условиях, когда испытуемые не имели возможности ознакомиться с такого рода отчетами. Последнее из этих двух предположений подтверждено эмпирическими данными. Различие в суммарном значении уменьшения диссонанса в условиях высокого и низкого диссонанса было большим и статистически значимым среди тех испытуемых, которые изучали отчеты, касающиеся

96

выбранных или отвергнутых альтернатив. Для остальных групп испытуемых это различие было меньшим и не было статистически значимым.

В целом же в условиях предоставления отчета для чтения суммарное значение уменьшения диссонанса было ниже, чем в условиях без предоставления его. Такого рода результаты, по всей видимости, обусловлены конкретным содержанием предоставленных отчетов. Оно представляло собой чередование положительных и отрицательных утверждений относительно участвующих в выборе изделий. Например, относительно электрического гриля отчет содержал такую информацию:

«Этот гриль универсален, применяется для приготовления гренок, бутербродов, хот-догов, замороженных вафель и т. д. Противни для приготовления вафель могут быть легко присоединены (шнур и специальные пластины для вафель не включены в комплект; их необходимо приобретать за дополнительную плату). Не рекомендуется нагревать пластины гриля слишком долго при закрытой духовке (более 7-8 минут) - они могут быть повреждены. Индикатор температуры имеет

большую погрешность и обычно показывает более низкую температуру. Материал внешней поверхности гриля устойчив к повреждениям, легко отмывается, не ржавеет>.

Возможно, что отрицательные характеристики, упомянутые в этих отчетах, были настолько существенными, что после ознакомления с содержанием отчетов для многих испытуемых уменьшение степени диссонанса было затруднительным. Тем самым в условиях высокого диссонанса суммарное значение уменьшения диссонанса было несколько уменьшено, в то время как в условиях низкого диссонанса эффект влияния подобных отрицательных характеристик, содержащихся

97

в отчете, был настолько сильным, что сделал совершенно невозможным какое-либо уменьшение степени возникшего диссонанса.

Вернемся теперь к обсуждению условий эксперимента, включавших вручение <подарка>. Результаты его до сих пор не были проанализированы. Эти условия эксперимента задумывались как контрольные, поскольку существует по крайней мере один дополнительный достаточно правдоподобный способ объяснения некоторых результатов, которые ожидалось получить в эксперименте. Согласно анализу, представленному в последней главе исследования Брема, диссонанс возникает в результате принятия окончательного решения. Когнитивные элементы, соответствующие положительным характеристикам отвергнутой альтернативы, противоречили содержанию знания относительно предпринятого действия. Если в такой ситуации не существует какой-либо отклоненной альтернативы, то в этом случае либо возникает очень небольшой диссонанс, либо диссонанс полностью отсутствует. Если в организации эксперимента отсутствуют контрольные условия, то становится возможным утверждать, что увеличение степени привлекательности выбранной альтернативы является просто-напросто следствием обладания каким-либо предметом. И действительно, испытуемые сообщали, что обладание предметом производит такого рода эффект. Хейдер так писал об этом: <Ситуация является сбалансированной, если нам нравится то, чем мы обладаем. Или мы обладаем тем, что считаем привлекательным>. Далее Хейдер пишет, что если ситуация не является сбалансированной, то деятельность будет направлена на создание равновесия и гармонии. Таким образом, согласно Хейдеру, увеличение привлекательности объекта напрямую связано с обладанием этим объектом.

98

Были проведены исследования, которые показали существование именно такого эффекта. Ирвин и Гебхард, например, провели серию экспериментов, в которых индивиду показывали два объекта, после чего один из них отдавали ему в собственность, а относительно второго сообщали, что он предназначен для другого человека. Через некоторое время данного испытуемого просили оценить, какой из этих двух предметов привлекает его в большей степени. В одном эксперименте такого рода, используя в качестве испытуемых подростков в возрасте от 14 до 19 лет, авторы получили следующие результаты: 20 из 38 подростков сообщили, что им больше нравится подаренный предмет. В другом эксперименте, проведенном с детьми в возрасте от 5 до 8 лет, 28 из 36 детей предпочли предмет, который был им подарен. Влияние факта обладания предметом, однако, не является слишком сильным. Например, в другом эксперименте получатель предмета был близким знакомым того, кто его дарит. В результате только 16 из 30 индивидов сообщили, что им нравится предмет, который был им подарен.

Еще один эксперимент, проведенный Филером, показывает существование такого же эффекта. Используя в качестве испытуемых детей в возрасте от 6 до 9 лет, он проводил с ними игру, в ходе которой дети имели возможность получить желаемый предмет. Результаты эксперимента показали, что привлекательность желаемого предмета возрастала, если дети выигрывали его в ходе игры, и уменьшалась, если дети не могли его выиграть. И снова этот эффект был следствием простого обладания предметом, поскольку результаты эксперимента не зависели от того, был ли этот предмет получен за смекалку в игре или чисто случайно, а также от того, были ли у детей ожидания, связанные с вероятным выигрышем предмета.

Какова бы ни была истинная причина эффектов, связанных с фактом обладания предметом, необходимо признать, что изменения в степени привлекательности предметов в эксперименте Брема не являются только следствием простого обладания предметом. При анализе результатов, представленных в табл. 3, видно, что по крайней мере в данном эксперименте влияние эффекта обладания предметом является нулевым. В случае когда предмет был получен просто как подарок, степень привлекательности предмета ничуть не изменилась. Изменения степени привлекательности предмета при исследованиях, проводимых с другими условиями, были, следовательно, связаны с уменьшением степени диссонанса.

Почему же влияние эффекта обладания предметом в эксперименте Брема отсутствует, в то время как в экспериментах Филера и Ирвина и Гебхарда влияние этого эффекта было установлено?

Имеются по крайней мере два возможных объяснения такого расхождения в результатах. В эксперименте Брема влияние эффекта получения подарка оценивалось только в условиях, когда испытуемые получали возможность изучить отчеты, посвященные изделию, которое дарилось. Отрицательное воздействие такого рода отчетов (о чем мы уже говорили выше), может полностью аннулировать влияние эффекта обладания на увеличение степени привлекательности изделия. Другое возможное объяснение состоит в том, что в эксперименте Брема в качестве испытуемых выступали студенты колледжа, в то время как другие исследователи работали главным образом с подростками и детьми. Можно предположить, что обладание каким-либо предметом для них имеет большее значение, чем для взрослых. И кроме того, в случае с детьми возможно возникновение определенного диссонанса между фак-100

том обладания предметом и знанием об отрицательных характеристиках данного предмета.

Завершая анализ эксперимента Брема, хочу обратить ваше внимание на еще один набор данных, полученных в ходе этого эксперимента. Как вы помните, некоторые испытуемые были поставлены в условия выбора между двумя предметами одного рода, что вело к значительному совпадению когнитивных элементов, соответствующих этим двум объектам. Как было сказано выше, в том случае, когда существует когнитивное совпадение между альтернативами, из которых осуществляется выбор, степень возникающего в результате диссонанса будет меньшей. Если когнитивные элементы, соответствующие положительным характеристикам отклоненной альтернативы, идентичны элементам, содержащим положительные характеристики выбранной альтернативы, то эти элементы не являются диссонантными по отношению к знанию, связанному с предпринятым действием.

Таким образом, данные, полученные в этом эксперименте, были проанализированы отдельно для испытуемых, выбиравших между предметами бытовой техники (кофеварка, лампа, будильник, тостер и гриль) и интеллектуальными предметами (радиоприемник, книга по искусству и репродукция на шелке).

Для этих испытуемых процесс принятия решения должен был вызывать меньший диссонанс; следовательно, не ожидалось заметных проявлений стремления к его уменьшению. Данные, полученные в описанных условиях, были достаточно неоднородными. Если существовало когнитивное совпадение, независимо от рода выбора какое-либо стремление к уменьшению диссонанса действительно не наблюдалось. В целом для группы из тридцати испытуемых суммарный показатель уменьшения степени диссонанса составил -0,28,

101

т. е. достаточно невысокое значение, причем отрицательный знак свидетельствует о том, что изменения происходили скорее в направлении увеличения диссонанса, нежели его уменьшения.

Трудности изменения принятых решений

После принятия решения могут возникнуть изменения степени привлекательности альтернатив в сторону увеличения предпочтительности выбранной альтернативы, уменьшения предпочтительности отвергнутой альтернативы или сочетания этих процессов. При этом наблюдаются <побочные> эффекты уменьшения диссонанса, которые необходимо проанализировать. Вернемся к эксперименту Брема, где, напомним, изменения степени привлекательности альтернатив происходили в соответствии с теорией диссонанса. Можно предположить, что если бы испытуемые должны были осуществлять выбор снова, то сделать его было бы проще, так как различие в привлекательности двух доступных вариантов было бы теперь более выраженным. Аналогично, если по некоторым причинам испытуемые должны будут изменить принятое решение, сделать это будет для них достаточно затруднительно, даже если новое решение не будет сильно отличаться от исходного. Исследование, проведенное Мартином, иллюстрирует как раз такой случай.

Испытуемые в этом исследовании (всего восемь человек в группе) должны были осуществлять последовательные серии выборов. В двадцати шести случаях выбор носил гипотетический характер. Описывалась исходная ситуация, были предложены два альтернативных варианта действий, и испытуемый должен был

102

решить, какой вариант действий он предпочел бы. Типичный пример процедуры эксперимента может быть описан следующим образом:

<Представьте себе, что в ходе некоего воображаемого разговора у вас вырвалось искреннее, но достаточно нелицеприятное высказывание относительно одного из его участников, к тому же относящегося к вам откровенно враждебно. Что бы вы сделали в такой ситуации - извинились бы перед ним или стали бы публично защищаться, пытаясь оправдать себя перед лицом поддерживающей нейтралитет аудитории?>

В других случаях испытуемого просили ответить, какой из двух описанных запахов ему нравится больше другого; как только испытуемый сообщал о своем выборе, ему предлагалось понюхать сосуд с избранным запахом.

После того как выбор был сделан, испытуемого просили дать интроспективный отчет о процессе принятия решения и оценить степень уверенности в нем и степень его трудности. В половине случаев, после того как испытуемый делал свой выбор, ему вручался листок, с текстом следующего содержания: <Теперь попробуйте пересмотреть свое решение и сделать противоположный выбор>. Таким образом, для половины случаев были получены данные, касающиеся не только процесса принятия решения, но и процесса пересмотра принятого решения.

Прежде чем продолжить, хочу сказать несколько слов о валидности и надежности данных, которые были получены в этом исследовании. Они основываются исключительно на отчетах испытуемых, в качестве которых выступали профессиональные психологи или студенты, знакомые с практикой интроспекции. В течение многих лет и до настоящего времени такого рода данные воспринимались учеными с некоторой долей сомнения (возможно, не без оснований). Безусловно,

103

существуют достаточно серьезные аргументы, оспаривающие адекватность интроспективных отчетов описанию психологических процессов. Тем не менее для целей данного эксперимента такого рода данные могут обрабатываться точно так же, как и данные, собранные в ходе обычного интервью.

Современные исследователи с большой осторожностью относятся к использованию гипотетических примеров, поскольку они реально не переживаются испытуемыми. Участников

эксперимента просили примерить, насколько это возможно, ситуацию к себе и сделать выбор на этой основе. Вопрос, однако, состоит в том, удалось ли им это? Насколько можно судить по детализированным интроспективным отчетам, испытуемые, по крайней мере наиболее подготовленные из них, выполнили просьбу. Доказательством может служить то, что в отчетах испытуемые сообщали о реальном конфликте, переживаемом в процессе принятия решения. Безусловно, процесс изменения принятого решения был бы гораздо менее затруднительным, если бы решения принимались только на гипотетическом уровне, не имеющем личностного наполнения. Какова бы ни была реальная ценность этих данных, я предлагаю принять их к рассмотрению и проследить, к каким результатам они приводят.

На основе вербальных отчетов, описывающих процесс принятия решения, Мартин выделил три категории процесса осуществления выбора.

1. Предпочтение. Такой процесс осуществления выбора характеризуется ясно выраженным предпочтением одной из альтернатив. Хотя важность решения высока, необходимость выбора обычно не приводит к возникновению сильного внутреннего конфликта. Особенный интерес для нас (с точки зрения отношения к теории диссонанса и экспери-104

менту Брема) представляет собой описание Мартином тех процессов, которые происходят после того, как окончательный выбор был сделан.

<... Существует тенденция оправдать выбранную альтернативу специфическими причинами, которые нередко приводились "с напором", что увеличивало степень удовлетворенности сделанным выбором. Этот процесс вполне может быть классифицирован как одна из разновидностей "рационализации" в ее классическом психологическом значении, т. е. процесс оправданий выбора после его совершения имеет целью скорее психологическое удовлетворение самого субъекта, нежели поиск логических оснований его совершений>.

2. Конфликт. Такой тип принятия решения характеризуется значительными трудностями при осуществлении выбора, что вызвано весьма небольшими различиями в уровне привлекательности доступных альтернатив, который настолько низок, что:

<...решение приходит медленно и с большим трудом. Процесс принятий решения может сопровождаться выражением сомнений в правильности сделанного выбора и связанным с ним ощущением дискомфорта в противоположность спокойствию и чувству удовлетворения, характерным для описанного выше типа. Иногда может даже возникать тенденция сожалеть о сделанном выборе>.

3. Безразличие. Такой процесс осуществления выбора характеризуется отсутствием ясно выраженного предпочтения одной из альтернатив, а также высокой степенью безразличия по отношению к данным альтернативам вообще. В этом случае решение имеет очень низкую значимость для субъекта.

Все типы решений, которые осуществляли испытуемые, были классифицированы по этим трем категориям. Поскольку эта классификация очень важна для

105

дальнейшего анализа, я хотел остановиться более подробно на рассмотрении некоторых объективных доказательств ее правильности. Если классификация верна, то можно ожидать, что величина временного отрезка, необходимого для принятия решения, будет заметно отличаться для трех категорий процесса осуществления выбора. В случае предпочтения отрезок времени, необходимый для принятия решения, должен быть относительно небольшим по той простой причине, что одна из альтернатив намного более привлекательна, чем другая. В случае безразличия отрезок времени, необходимый для принятия решения, также должен быть относительно небольшим, поскольку данное решение имеет для субъекта невысокую значимость. Отрезок же времени, необходимый для принятия решения в случае конфликта, должен быть

достаточно большим, поскольку предлагаемые альтернативы практически равнозначны. В табл. 4 представлены усредненные показатели времени, затраченного на принятие решения. Эти данные показывают правильность проведенной классификации категорий процесса принятия решения. Как в условиях гипотетических ситуаций, так и при выборе между двумя запахами отрезков времени,

Таблица 4

Среднее время, затраченное на принятие решения (секунды)

Категория процесса принятия решения; Выбор из двух гипотетических ситуаций; Выбор из двух предложенных запахов.

предпочтение: 23,3; 4,1 конфликт: 51,0; 14,1 безразличие: 37,2; 6,2

106

необходимый для принятия решения в случае конфликта, был намного более продолжительным.

Можно предположить, что уровень трудности, который испытывали субъекты в процессе принятия решения, прямо пропорционален различиям в продолжительности времени, затраченного испытуемыми на принятие решения. И такое соответствие в действительности имеет место. После того как окончательный выбор был сделан, испытуемых просили оценить степень трудности, испытываемой в процессе осуществления выбора.

Мы не приводим конкретные данные, касающиеся уровня затруднений, испытываемых в процессе осуществления выбора, поскольку эти данные абсолютно совпадают с данными относительно времени принятия решения.

Каждый раз после того, как выбор был сделан, испытуемого просили оценить, насколько он уверен в том, что его решение было правильным. Для оценки степени уверенности была предложена шкала, состоящая из четырех пунктов. Если приведенная классификация категорий процесса принятия решения верна, то оценки степени уверенности в принятом решении должны будут отличаться от показателей времени, затрачиваемого на принятие решения. В случае категории предпочтения, для которой свойственно очень небольшое время принятия решения, показатели степени уверенности в принятом решении должны быть наиболее высокими. В табл. 5 представлены фактические данные, характер которых полностью соответствует предположениям.

Для обоих условий выбора степень уверенности была наивысшей в случае предпочтения и самой низкой в случае безразличия (несомненно, по той причине, что решение, имеющее невысокую важность для

107

Таблица 5 Усредненные показатели степени уверенности в принятом решении (измеряемой на шкале, состоящей из четырех пунктов)

Категория процесса принятия решения; Выбор из двух гипотетических ситуаций; Выбор из двух предложенных запахов.

предпочтение: 3,7; 3,9 конфликт: 2,4; 2,8 безразличие: 2,0; 1,9

испытуемого, совершалось без продолжительного обдумывания). Все эти данные свидетельствуют в пользу того, что принятая классификация категорий процесса принятия решения является правильной и, следовательно, должна быть принята.

Теперь давайте рассмотрим данные, касающиеся процесса перемены принятых решений. Можно

предположить, что в случае категории предпочтения испытуемым переменить решение будет затруднительно. Ведь выбор делался быстро, с легкостью, и уверенно, поскольку предпочтение одной альтернативы перед другой было ясно выражено. Следовательно, изменение принятого решения подразумевало бы и изменение явного предпочтения. Полученные Мартином данные представлены в табл. 6.

Из табл. 6 видно, что в случае категории предпочтения испытуемые были не в состоянии изменить свое решение более чем в 90% выборов из двух гипотетических ситуаций и 84% выборов между двумя запахами. Предприняв попытку изменить свое решение, испытуемые в конце концов сообщали, что это для них невозможно.

Рассмотрим теперь такие категории процесса осуществления выбора, как конфликт и безразличие. Обе они характеризуются отсутствием ясно выраженного

108

Таблица 6 Доля решений, которые испытуемые были не в состоянии изменить, %

Категория процесса принятия решения; Выбор из двух гипотетических ситуаций; Выбор из двух предложенных запахов.

предпочтение: 90,3; 84,2 конфликт: 75,8; 50,0 безразличие: 40,0; 10,0

предпочтения одной альтернативы другой. Следовательно, изменение принятого решения должно быть для испытуемого достаточно простым делом.

Но в том случае, если испытуемый эффективно уменьшил диссонанс, возникший после принятия решения, изменив степень привлекательности возможных альтернатив, перемена решения вызовет определенные трудности. Согласно положениям теории диссонанса, в случае невысокой значимости принятого решения для индивида степень возникшего диссонанса будет незначительной. Следовательно, изменения в степени привлекательности доступных альтернатив будут очень небольшими (если будут вообще). Другими словами, в случае категории безразличия возникший диссонанс будет небольшим, стремление к его уменьшению слабым, а трудности при изменении принятого решения не возникнут.

Однако в случае категории конфликта возникает значительный диссонанс. Стремление к уменьшению возникшего диссонанса будет вести либо к увеличению привлекательности выбранной альтернативы, либо к уменьшению привлекательности отвергнутой альтернативы, либо к сочетанию этих двух процессов. Осуществив удачную попытку уменьшения диссонанса,

109

испытуемый затруднится изменить принятое решение. (Данные, представленные в табл. 6, показывают, что такой эффект действительно имеет место). При выборе из двух гипотетических ситуаций принятое решение не могло быть изменено испытуемыми только в 40 процентах случаев в условиях безразличия к самой ситуации по сравнению с 75,8 процента случаев в условиях категории конфликта. При выборе между двумя предложенными запахами эти проценты составляют 10 и 50 процентов соответственно.

Подводя итоги, можно сказать, что характер данных, полученных в эксперименте, полностью соответствует теоретическим ожиданиям теории диссонанса. Если после принятия решения возникает диссонанс - появляется стремление его уменьшить, что приводит к стабилизации принятого решения. Результатом этого процесса, в свою очередь, является усугубление различия в степени привлекательности доступных альтернатив (что было показано в эксперименте Брема). Одно из последствий этого эффекта состоит в том, что перемена решения становится проблематичной.

Существует ряд исследований, посвященных сравнительному изучению эффективности решений, принятых в группе, или индивидуальных убеждений и наставлений в способности вызывать поведенческие изменения. Обзор таких исследований был сделан Левиным. Эти исследования показывают, что решение, принятое в условиях группы, оказывает большее влияние на изменения в поведении, чем решение, принятое в условиях индивидуального убеждения.

110

Хотя эти исследования достаточно хорошо известны, имеет смысл рассмотреть одно из них подробно. В одном из таких исследований, которое было частью программы по изучению изменения привычек в употреблении определенного типа пищи во время Второй мировой войны, процедура эксперимента состояла в том, чтобы попытаться убедить домохозяек увеличить потребление железистого мяса. В эксперименте участвовали шесть групп женщин. В трех из них процедура убеждения заключалась в том, что участницам этих групп была прочитана лекция, закончившаяся раздачей соответствующих рецептов. Контрольный опрос, сделанный несколькими неделями позже, показал, что только 3 процента женщин из этих групп (они никогда раньше не использовали такое мясо) изменили свои кулинарные привычки.

В других трех группах женщинам была предоставлена приблизительно такая же информация, но не на лекции, а в ходе совместного обсуждения. Кроме того, по окончании обсуждения их попросили поднятием рук показать, кто из них предполагает в ближайшее время начать использовать для приготовления еды такое мясо, которое они не использовали до сих пор. Контрольный опрос показал, что в этих группах 32 процента женщин в действительности начали использовать железистое мясо в повседневном рационе семьи. Таким образом, различие, полученное в двух разных условиях, было весьма существенным. Другие исследования, использующие различные типы групп и разновидности действий, к которым было необходимо склонить испытуемых, получили похожие результаты. Давайте рассмотрим эти результаты с точки зрения теории диссонанса.

В тех группах, где не было условий, связанных с осуществлением выбора, лишь очень немногие индивиды поддались убеждению и предприняли тот род действий, который был им рекомендован. (В уже упоми-111

навшемся исследовании это сделали 3 процента домохозяек.) Однако в тех группах, где индивидов просили сделать выбор из нескольких вариантов, принятие окончательного решения могло вызвать возникновение диссонанса. Например, знание того, что и они сами, и их семьи не любят блюда из железистого мяса, будет сопротивляться решению использовать его в рационе. Следовательно, должно возникнуть стремление к уменьшению этого диссонанса, и если такая попытка была удачной, весьма вероятно, что эти женщины убедят как себя, так и друг друга, что их мужья, в конце концов, не имели бы ничего против таких блюд. Успешное уменьшение степени возникшего диссонанса, после того как окончательное решение было принято, ведет к достижению желанного результата большим количеством индивидов.

Хотя объяснение результатов исследований, связанных с изучением группового принятия решения, вполне можно объяснить уменьшением диссонанса, возникающего после принятия решения, тем не менее необходимо принимать во внимание, что вполне допустимы и другие варианты объяснения этих результатов. Исследования, посвященные изучению принятия решения в условиях группы, проводятся по большей части в неконтролируемых условиях при одновременном воздействии многочисленных факторов. По этой причине результаты указанных исследований не могут рассматриваться как веское доказательство теории диссонанса. И все же необходимо подчеркнуть, что эти результаты согласуются с положениями теории диссонанса, в том числе с положениями, которые относятся к эффектам, возникающим как следствие стремления к уменьшению диссонанса. Например, согласно теории диссонанса, похожие эффекты возникают независимо от того, в каких условиях был сделан выбор: индиви-112

дуально или в группе, после обычной лекции или в результате совместного обсуждения.

Исследования, посвященные изучению групповых решений, манипулируют всеми этими факторами одновременно, что делает невозможным дать более точную интерпретацию полученных результатов.

Беннет в своем исследовании попытался проконтролировать эти факторы, с тем чтобы изучить эффект влияния каждого из них отдельно. В качестве испытуемых в его эксперименте выступали студенты Университета штата Мичиган, посещавшие вводный курс психологии. Задача Беннета состояла в том, чтобы убедить студентов согласиться на участие в исследовании в качестве испытуемых. Чтобы выделить влияние различных факторов, в этом эксперименте были созданы двенадцать типов различных условий. Испытуемые были разбиты на три группы, по тринадцать человек в каждой. Для первой группы условия эксперимента заключались в том, что им была прочитана лекция, ставившая своей целью убедить их согласиться на участие в исследовании. Во второй группе была организована дискуссия об участии в научном исследовании, во время которой экспериментатор сообщал участникам ту же самую информацию, что и во время лекции, прочитанной для первой группы. Третья группа студентов вообще не подвергалась какой-либо форме убеждения - этой группе просто сообщалось о том, что для участия в эксперименте требуются добровольцы.

Затем каждая из этих трех групп была разбита на четыре подгруппы, различающиеся способом сообщения о принятом решении. В первой подгруппе испытуемые вообще не должны были ничего сообщать о каком-либо решении. Во второй подгруппе испытуемых просили анонимно написать, собираются ли они принимать участие в эксперименте. В третьей подгруппе

113

студенты могли сообщить о принятом решении поднятием руки, однако в этой группе экспериментатор не записывал фамилии тех, кто поднял руку.

Условия в четвертой подгруппе были такими же, как в третьей, но экспериментатор записывал фамилии тех студентов, которые захотели принять участие в эксперименте. Таким образом, было создано двенадцать различных вариантов условий, в которых испытуемые могли принимать решение, при наличии комбинации из трех вариантов метода убеждения (<лекция>, <групповая дискуссия> и <отсутствие убеждения>) и четырех вариантов способов сообщения о принятии решения (<отсутствие сообщения>, <анонимное сообщение>, <публичное сообщение без регистрации> и <публичное сообщение с регистрацией>). Кроме того, до проведения эксперимента все занятые в нем студенты заполнили опросный тест, оценивающий их отношение к участию в эксперименте. С учетом результатов этого опроса они и были разделены на двенадцать подгрупп.

Вскоре после того, как были проведены описанные выше экспериментальные манипуляции, всем студентам были разосланы пригласительные открытки, сообщающие место и время, куда и когда можно прийти, чтобы принять участие в эксперименте. Данные, которые прежде всего интересовали экспериментатора, - это количество пришедших студентов в каждой из двенадцати подгрупп (в процентах по отношению к общему числу студентов в данной группе), которые пришли по указанному адресу. Полученные результаты показывают, что между различными вариантами метода убеждения (<лекция>, <групповая дискуссия> и <отсутствие убеждения>) отсутствует какое-либо значимое различие. Процент студентов, явившихся в указанное место, в этих трех группах составил 21, 19 и 22 процента соответственно. Другими словами, ни

114

убеждающая лекция, ни групповая дискуссия не оказали на испытуемых большего воздействия, чем обычное информирование студентов о том, что требуются добровольцы для участия в эксперименте. Вполне возможно, конечно, что если бы содержание лекции было более убедительным или если бы групповая дискуссия была проведена более грамотно, то это могло бы

дать более значимый эффект, но при анализе результатов данного эксперимента мы можем игнорировать это возможное различие. Остановимся прежде всего на том, были ли получены какие-либо различия между подгруппами в зависимости от способа сообщения о принятом решении. Эти данные представлены в табл. 7.

Таблица 7 Влияние способа сообщения о принятом решении на характер последующих действий

Тип условий эксперимента; Общее количество испытуемых; Количество испытуемых, которые приняли решение участвовать в эксперименте; Процент испытуемых, которые приняли решение участвовать в эксперименте.

Отсутствие сообщения о каком-либо решении: 135; 20; 15; Индивидуальное анонимное сообщение: 112; 32; 29; Публичное сообщение без регистрации тех, кто согласился принять участие в эксперименте: 113; 22; 19; Публичное сообщение с регистрацией тех, кто согласился принять участие в эксперименте: 113; 22; 19;

115

Как видно из этой таблицы, условие <отсутствие сообщения> лишь незначительно повлияло на уменьшение количества студентов, явившихся в указанное место, чтобы принять участие в эксперименте.

В подгруппе, где испытуемые вообще не должны были сообщать о своем решении, количество добровольцев составило 15 процентов, а в подгруппе, где испытуемые давали о своем решении анонимное сообщение - 29 процентов; различие между этими двумя подгруппами статистически значимо при 1-процентном уровне достоверности. Различие между суммарным показателем трех вариантов способа принятия решения (22 процента) и результатом при условии <отсутствие сообщения> статистически значимо при 7-процентном уровне достоверности. По всей видимости, необходимость сообщить о принятии какого-либо решения сама по себе оказывает определенное воздействие. В данном эксперименте, однако, оно было выражено достаточно слабо, и является гораздо меньшим даже по сравнению с результатами, полученными в других, менее тщательно организованных исследованиях, изучающих явление группового принятия решения.

Результаты, полученные в эксперименте Беннета, показывают, что данный эффект не может быть объяснен только различием между <публичным> и <индивидуальным> способами сообщения о принятии решения. В данном эксперименте влияние способа принятия решения было наибольшим в тех условиях, когда испытуемые принимали индивидуальное анонимное решение.

Исследование Беннета предоставляет дополнительные доказательства в пользу истинности теории диссонанса. Так, если положения этой теории верны и если различия в характере последующих действий являются следствием уменьшения диссонанса, возникающего

116

после принятия окончательного решения, следует ожидать, что в когнитивной системе произойдут определенные изменения. То есть после принятия окончательного решения стремление к уменьшению возникшего диссонанса должно привести к тому, что отношение к добровольному участию в эксперименте будет более благоприятным, чем оно было до принятия решения.

Необходимо напомнить, что первоначально состав экспериментальных групп выравнялся по критерию отношения к вопросу добровольного участия в эксперименте. Спустя несколько недель после проведения эксперимента испытуемых попросили заполнить еще один опросный тест, определяющий характер отношения к вопросу добровольного участия в эксперименте. Количество испытуемых, высказавших положительное отношение, составило 45 процентов среди испытуемых, которые не должны были сообщать о каком-либо решении, и 54 процента в общей группе испытуемых, которые сообщали о своем решении тем или иным способом. Хотя различие между этими двумя группами опять-таки было очень небольшим и не достигло адекватного

уровня статистической значимости (13-процентный уровень достоверности), характер этого различия соответствовал теоретическим ожиданиям, а его величина была сравнима с теми результатами, которые были получены ранее в условиях добровольного участия в эксперименте.

Заключение

Эта глава посвящалась обзору ряда исследований, направленных на изучение психологических эффектов, возникающих после принятия окончательного решения. Полученные результаты свидетельствуют о следующем.

117

1. После того как окончательное решение принято, людям свойственно активно искать такого рода информацию, которая может обеспечить формирование системы знаний, которая будет консонантной по отношению к предпринятым действиям.

2. После того как окончательное решение принято, индивиды, как правило, испытывают либо большую степень уверенности в правильности сделанного решения, либо в их когнитивной системе различие в оценке доступных при выборе альтернатив становится более отчетливым; возможно сочетание этих процессов. Каждый из них свидетельствует о том, что уменьшение возникшего диссонанса было успешным.

3. Успешное уменьшение диссонанса, возникающего после принятия окончательного решения, проявляется также в том, что индивиды испытывают трудности при попытке изменить принятое решение, и в том, какие последствия имеет изменение когнитивной системы для последующих действий, релевантных этим изменениям.

4. Характер перечисленных выше психологических эффектов непосредственно зависит от степени диссонанса, возникающего как следствие принятого решения.

118 Глава 4 ФЕНОМЕН ВЫНУЖДЕННОГО СОГЛАСИЯ

Нередко случается, что поведение людей противоречит их собственным убеждениям или их публичные заявления не имеют ничего общего с истинными воззрениями. Как мы покажем далее, это сопровождается в психологическом плане возникновением диссонанса, а вслед за ним - разнообразных проявлений стремления к его уменьшению. Прежде чем мы перейдем к изучению причин возникновения диссонанса в подобных ситуациях и форм проявления стремления к его уменьшению, необходимо проанализировать причины появления подобного расхождения между индивидуальными взглядами и публичным поведением. Только после того, как мы будем правильно понимать характер тех условий, которые приводят к подобным ситуациям, можно приступить к анализу того, почему и когда возникает диссонанс.

Давайте представим, что на человека оказано такое воздействие, которое имеет целью изменить его взгляды или поведение. Оно может быть малоэффективным и в этом случае не вызовет каких-либо изменений в его мировоззрении. В других случаях оно достигнет своей цели и приведет к фактическим изменениям в системе взглядов или поведении индивида. Воз-119

можен и третий тип ситуации, когда подобное воздействие является успешным в том смысле, что человек изменит внешние проявления своего поведения - в поступках или словах, в то время как его внутренняя система взглядов остается прежней.

Аналізу ситуаций действительного изменения системы взглядов индивида посвящена восьмая глава, в которой речь идет о роли социальной поддержки в уменьшении степени диссонанса. Данная глава будет посвящена, главным образом, анализу вынужденного внешнего, или публичного, согласия, не сопровождающегося изменениями во внутренней системе взглядов индивида. Несколько лет назад я опубликовал статью, где попытался теоретически описать условия, в которых происходит внешнее изменение поведения без внутреннего согласия на

изменение такого рода. Позвольте мне кратко пересказать основные тезисы этой статьи.

Внешнее изменение поведения, не сопровождающееся соответствующими изменениями во внутренней системе взглядов индивида, происходит при наличии следующих условий.

1. Вынужденное согласие возникает в ситуации, когда в качестве средств принуждения используется угроза наказания за неподчинение; при этом индивид, на которого направлена эта угроза, не имеет достаточных возможностей исключить себя из данной ситуации. В таких обстоятельствах индивид сталкивается с необходимостью выбора между двумя альтернативами: либо проявить уступчивость, либо подвергнуться наказанию. Если угроза наказания воспринимается как более сильная, чем возможность любой формы сопротивления, то индивид приходит к заключению, что ему следует продемонстрировать подчинение, и поэтому он внешне изменяет свое поведение. При отсутствии воздействия дополнительных факторов индивид име-

ет возможность продолжать придерживаться той же самой системы взглядов, что и прежде.

2. Вынужденное согласие вызывается и обещанием награды за требуемое поведение. Если награда является достаточно привлекательной для преодоления собственного сопротивления, индивид может продемонстрировать подчинение, с тем чтобы получить ее. Повторим еще раз, что если уступчивость такого рода выражается внешне, то внутренняя система взглядов индивида остается неизменной и, следовательно, будет противоречить внешним формам поведения.

Вопрос состоит в том, каким образом можно отличить выражаемую внешне уступчивость, не сопровождающуюся изменением внутренней системы взглядов, от тех случаев, когда внутренняя система взглядов также подвергается изменениям. Ясно, что это может быть достигнуто посредством оценки степени противоречий между внешними формами поведения, выражаемыми в поступках или словах, и характеристиками внутренней системы взглядов. В общем, существует два способа, с помощью которых можно это оценить.

Первый способ заключается в том, чтобы удалить источник влияния или принуждения. Предположим, что индивид демонстрирует некоторые формы измененного поведения в условиях, когда окружающие оказывают давление на него. Теперь нужно оценить поведение данного индивида, когда он не находится в фокусе внимания окружающих. Если внутренняя система его взглядов действительно изменилась, то его поведение должно остаться таким же, каким проявилось под давлением извне. Если внутренняя система его взглядов не изменилась, а демонстрируемые изменения оказались только внешней уступкой окружающим, то поведение будет прежним.

Кох и Френч приводят пример, который иллюстрирует подобный тип изменения. Они описывают одно

121

из исследований, посвященных анализу ситуации, когда очень незначительные изменения в форме организации труда на заводе вызвали значительные трудности. Большая часть рабочих, которые имели достаточно высокую производительность труда, вдруг показали существенное ее уменьшение после введения этих изменений. Некоторые рабочие впоследствии так и не смогли достигнуть прежнего уровня производительности труда. Кох и Френч предположили, что в этой ситуации большую роль сыграли установившиеся групповые стандарты, вынуждающие рабочих снижать возможный уровень производительности труда. Они описывают показательный пример одного из пресовщиков, кто, как и достаточно большое число других рабочих, незначительно снизил уровень производительности выполняемой работы (с 60 до 50 изделий в час). На тринадцатый день, когда этот рабочий достиг прежнего уровня производительности труда (60 изделий в час) и превысил средний уровень, показываемый другими рабочими, его социальный статус в бригаде претерпел значительные изменения - его записали в выскочки.

Вскоре после этого уровень производительности у него снизился и перестал отличаться от среднего в группе. Другими словами, перед лицом моральной угрозы этот рабочий, который, вероятно, хотел работать более производительнее, внешне подчинился влиянию остальных членов бригады.

Спустя двадцать дней эта бригада была почти полностью переведена на другую работу, и только один этот рабочий был оставлен на выполнении прежней работы. Уровень его производительности сразу же заметно увеличился. В течение первых четырех дней производительность этого рабочего возросла до 83 изделий в час, спустя еще некоторое время - достигла

122

уровня 92 изделия в час и оставалась такой в течение продолжительного времени. Другими словами, когда моральный фактор, воздействующий на поведение этого рабочего, был устранен, его поведение тут же изменилось. Поведение этого рабочего представляет собой пример внешнего подчинения, не сопровождавшегося соответствующими изменениями внутренней системы взглядов; его внутренние убеждения противоречили внешнему принуждению к уменьшению уровня производительности труда.

Еще один способ идентифицировать расхождение между внешним поведением и внутренней системой взглядов - это прямое измерение установок индивида. В вышеупомянутом примере подобное измерение установок рабочего не проводилось. Вывод об их характере был сделан на том основании, что после того, как социальное давление было ликвидировано, поведение этого рабочего изменилось. В дополнение к наблюдению за характером внешнего поведения можно также оценить различие между внешним поведением и внутренними убеждениями, предоставляя индивиду возможность высказать свое мнение анонимно. Подобные мнения могут рассматриваться как отражающие внутренние убеждения индивида. Если характер утверждений, сделанных в условиях анонимности, отличается от публичных заявлений, то можно сделать вывод о внешних проявлениях уступчивости, не сопровождающейся изменениями во внутренней системе взглядов.

Прежде чем продолжить обсуждение ситуаций, когда диссонанс является результатом вынужденного согласия (мы будем использовать этот термин в качестве сокращенного обозначения изменений во внешнем поведении, не сопровождающихся изменениями во внутренней системе взглядов), давайте на минуту отвлечемся от эмпирического мира, чтобы оценить, действи-

тельно ли вынужденное согласие является следствием возможной угрозы наказания или возможной награды.

Только прояснив в достаточной степени это положение, мы сможем продолжить теоретический анализ.

Мак-Брайд и Бердик провели специальное исследование чтобы проверить, действительно ли вынужденное согласие является следствием возможной угрозы наказания или возможной награды. Процедура эксперимента была идентичной в трех группах, различие между которыми заключалось только в том, что именно в каждом конкретном случае выступало в качестве фактора воздействия. В первой группе этим фактором была угроза наказания, во второй - возможность получить награду, а в третьей, контрольной группе какой-либо фактор воздействия отсутствовал. Были получены следующие результаты.

1. Первая группа. Из 135 субъектов 19 испытуемых (14 процентов от общего количества) продемонстрировали вынужденное согласие. То есть эти люди изменяли внешнюю форму своего поведения тогда, когда им была обещана награда, но ответы на анонимный опросник показывали, что их внутренние убеждения не изменились.

2. Вторая группа. Из 124 субъектов 13 испытуемых (10,5%) продемонстрировали вынужденное согласие.

3. Контрольная группа. Из 116 субъектов только-котрое (2,6%) продемонстрировали вынужденное согласие. Различие между результатами в контрольной группе и результатами в любой из двух других групп были статистически значимы на высоком уровне достоверности.

Таким образом, исследование показало, что вынужденное согласие действительно имеет место в тех условиях, когда принуждение к подчинению сопровождается угрозой наказания или возможностью получить

124

награду. В условиях отсутствия какой-либо формы принуждения эффект вынужденного согласия возникает очень редко. Дополнительные результаты, полученные в этом исследовании, будут рассмотрены в следующей главе, которая анализирует явление диссонанса, возникающего в результате вынужденного согласия.

Там же будет приведено подробное описание процедуры этого эксперимента. Теперь мы можем продолжить обсуждение того, как и почему диссонанс возникает в подобных условиях.

Диссонанс, являющийся следствием вынужденного согласия

Если внешне демонстрируется уступчивость, это означает, что существует противоречие между формой поведения и внутренней системой взглядов. С одной стороны, существуют когнитивные элементы во внутренней системе взглядов, соответствующие данному убеждению, а с другой стороны - когнитивные элементы, соответствующие внешним формам поведения. Эти два набора когнитивных элементов отчетливо противоречат друг другу.

Мы утверждаем, что отношение между этими двумя наборами элементов является диссонантным, основываясь на определении, которое мы сформулировали в главе 1. Согласно этому определению, между двумя элементами существует отношение диссонанса в том случае, если один из них отрицает другой. Можно, следовательно, утверждать, что диссонанс, в определенной степени, является неизбежным следствием вынужденного согласия. При анализе, проведенном в следующей главе, мы будем полагать, что в тех условиях, ког-125

да в случае подчинения индивид может получить награду, а в случае неподчинения он может быть наказан, по крайней мере некоторые индивиды продемонстрируют вынужденное согласие и, следовательно, будут испытывать когнитивный диссонанс.

Диссонанс, являющийся следствием вынужденной уступчивости

Как утверждалось в первой главе, степень диссонанса между двумя группами когнитивных элементов частично определяется количеством диссонантных отношений между значимыми элементами: чем их больше, тем большей будет степень диссонанса. Давайте рассмотрим, какие когнитивные элементы вступают с представлением о внешнем поведении в ситуации вынужденного согласия в отношении консонанса, а какие - в отношении диссонанса. Мы сможем также определить факторы, влияющие на характер соотношения между этими элементами. Как вы помните, значимость каждого типа отношений зависит от значимости задействованных в нем элементов.

В ситуации вынужденного согласия можно однозначно идентифицировать набор когнитивных элементов, которые очевидно созвучны с внешним поведением. Такие элементы соответствуют знанию о том, что награда получена или что наказания удалось избежать. Для измерения системы возникающего диссонанса необходимо определить количество и значимость тех когнитивных элементов, которые диссонируют с представлением о внешнем поведении, а также установить пропорцию между существующими диссонансом и консонансом. Очевидно, что доля

не может превышать 50 процентов. Это справедливо и в отношении диссонанса, возникающего после принятия окончательного решения.

Вероятнее всего, ожидаемые поощрение или наказание должны быть достаточно весомыми для того, чтобы человек сделал выбор в пользу уступчивого поведения, преодолев нежелание менять что-либо в своих убеждениях. Это позволяет предположить, что сумма консонантных отношений превосходит сумму диссонантных.

Очевиден также тот факт, что величина предлагаемой награды либо величина наказания является фактором, определяющим степень диссонанса, сопутствующего вынужденному согласию.

Слишком большие награда или наказание вызовут весьма незначительный диссонанс. Представьте, например, что некто обещает заплатить вам тысячу долларов, если вы публично объявите, что получаете удовольствие от чтения комиксов. Допустим, вы ему поверили, но не любите комиксы. Тем не менее вы наверняка согласитесь признаться общественности в своем пристрастии к комиксам и с чувством глубокого удовлетворения положите в карман тысячу долларов. Безусловно, вы почувствуете некоторый диссонанс - ведь вы сказали, что любите комиксы, а на самом деле это не так. Но такой немаловажный элемент, как осознание количества денег в вашем кармане, вполне согласуется с вашим публичным заявлением, и тут диссонансом легко пренебречь. По существу, то же самое произошло бы и в том случае, если некто пообещал бы пристрелить вас, если вы не признаетесь в своей любви к комиксам.

Снижение величины обещанной награды или грозящего наказания приводит к увеличению диссонанса. Максимально возможный диссонанс возникнет тогда, когда

поощрение или наказание будет едва достаточным для того, чтобы вызвать требуемое внешнее поведение.

Весьма интересной представляется также ситуация, в которой предлагаемое вознаграждение или грозящее наказание слишком мало, чтобы вызвать вынужденное согласие.

При таких обстоятельствах внешнее поведение индивида соответствует его личным убеждениям, но диссонанс тем не менее возникает. Элементы, соответствующие личным убеждениям и установкам, будут созвучны когнитивным элементам, соответствующим внешнему поведению человека, но последнее будет противоречить знанию об упущенной награде или предстоящем наказании. Разумеется, самый большой диссонанс возникнет в том случае, если награда или наказание еще чуть-чуть и спровоцировали бы требуемое поведение. В дальнейшем чем слабее будет поощрение или наказание, тем меньшим будет диссонанс. Для полноты картины следует также сказать, что чем большей будет значимость оспариваемых убеждений, тем большим диссонансом будет сопровождаться вынужденное согласие. Другими словами, если считать соотношение диссонантных элементов неизменным, большая значимость ситуации будет соответствовать большей степени диссонанса.

На рис. 2 графически представлены соотношения этих переменных. Как и на рис. 1 (см. с. 60), вы видите здесь прямые линии. Это не значит, что предполагаемые связи являются линейными. Точная их форма нам неизвестна, а прямая линия - самая простая для обозначения направления данной связи. Три кривые соответствуют трем различным степеням важности личных убеждений.

Давайте для начала посмотрим на сплошные части линий. Они показывают соотношение между степенью награды или наказания и величиной диссонанса в том

случае, когда вынужденное согласие было проявлено. Отметки на оси абсцисс, соответствующие пикам этих линий, представляют ту величину награды или наказания, которой едва достаточно для проявления требуемого внешнего поведения.

Чем выше значимость личных убеждений, тем большей будет величина награды или наказания, необходимая для возникновения вынужденного согласия, как и степень возникающего диссонанса. Эти сплошные линии, по существу, сходны с линиями на рис. 1, которые отражают соотношения переменных при диссонансе, связанном с принятием решения. Это сходство становится очевидным, если в самом широком смысле описывать проявившего вынужденное согласие чело-Рис. 2. Диссонанс, возникающий вследствие вынужденного согласия

века как принявшего решение получить награду или избежать наказания, отказавшись от поведения в соответствии со своими личными убеждениями.

Сплошные части каждой кривой соответствуют ситуациям, в которых вынужденное согласие проявилось; штриховые части - ситуациям, в которых вынужденное согласие не было проявлено.

Пунктирные линии на рис. 2 показывают соотношение между величиной предполагаемого поощрения или наказания и степенью диссонанса, возникающего в том случае, когда вынужденное согласие не было проявлено, т. е. поощрение или наказание оказалось недостаточным для того, чтобы вызвать требуемое поведение. Эти линии проведены штрихами как напоминание о том, что диссонантные и консонантные связи в этом случае меняются местами. Элементы, соответствующие личным убеждениям, теперь созвучны элементам, соответствующим внешнему поведению. Последние же в этой части рисунка диссонируют с элементами, соответствующими отказу от поощрения или наказания. Можно заметить, что если требуемое поведение не проявляется, то чем выше значимость личного убеждения, тем более низкой окажется степень диссонанса для любой специфической величины поощрения или наказания.

Уменьшение диссонанса, вызванного вынужденным согласием

Вернувшись к исходной гипотезе о том, что возникновение диссонанса порождает стремление, направленное на уменьшение диссонанса, мы переходим к анализу способов уменьшения диссонанса, вызванного вынужденным согласием. Помимо изменения значи-130

мости оспариваемых личных убеждений и поведения, диссонанс можно уменьшить двумя способами:

- а) с помощью сокращения числа диссонантных отношений;
- б) путем увеличения числа консонантных отношений.

Рассмотрим теперь, как реализуется каждый из этих способов в ситуации вынужденного согласия.

Когда величина ожидаемого наказания или поощрения оказывается достаточной для появления требуемого внешнего поведения, диссонанс сохраняется только до тех пор, пока испытывающий его человек продолжает придерживаться своих исходных убеждений.

Если ему удастся в ситуации вынужденного согласия изменить собственное убеждение, диссонанс может исчезнуть полностью. Если убежденный консерватор вынужден делать либеральные заявления, стремясь завоевать расположение избирателей и в результате этого на самом деле начинает разделять высказанные идеи, диссонанс может исчезнуть. Поскольку ситуации, в которых поощрение или наказание используется для достижения вынужденного согласия, часто сопровождаются другими типами влияния - аргументацией и убеждением, этот тип уменьшения

диссонанса встречается достаточно часто. Сам по себе акт вынужденного согласия делает человека более уязвимым для чужого влияния, которое может изменить его убеждения и, следовательно, устранит возникший диссонанс. Отсюда можно сделать вывод, что порой такое согласие влечет за собой перемены в личных убеждениях.

Можно предположить, что, поскольку стремление, направленное на уменьшение диссонанса, зависит от степени возникшего диссонанса, публичное выражение согласия чаще приводит к перемене личных убеждений в том случае, когда наказание или награда сравнительно-131

но малы. Таким образом, если вы хотите добиться от кого-то изменения его мнения в дополнение к публичному выражению согласия, самый лучший способ достичь этой цели - пообещать поощрение или наказание, едва достаточное для появления требуемого внешнего поведения. Если угроза или награда будет слишком весомой, вам удастся вызвать лишь небольшой диссонанс, который редко влечет за собой изменения в личных убеждениях.

В том случае, когда ожидаемое наказание или поощрение недостаточно сильно для того, чтобы вызвать уступчивость, перемена мнения может послужить некоторому уменьшению диссонанса. Если человеку удалось изменить собственное мнение в сторону еще большей уверенности относительно собственной исходной позиции и увидеть еще большее количество аргументов в ее пользу, число консонантных связей увеличится и, следовательно, общий диссонанс уменьшится.

Среди различных когнитивных элементов, изменение которых приводит к уменьшению диссонанса, безусловно, следует отметить те, которые соответствуют награде или наказанию. Если вынужденное согласие проявилось, число консонантных отношений может возрасти за счет увеличения значимости полученной награды или наказания, которого удалось избежать. При этом условии общий диссонанс будет несколько уменьшен.

Представьте себе, к примеру, человека, который поздним вечером возвращается домой. Вдруг его останавливает сомнительно одетая личность и просит у него денег. Наш герой вынимает бумажник и вручает попрошайке значительную сумму, после чего он, скорее всего, начинает убеждать себя в том, что незнакомец представлял для него серьезную опасность и причинил бы ему значительно больший вред, если бы не получил денег.

132

Анализируя данные, представленные в следующей главе, мы будем искать один из этих двух типов проявления стремления, направленного на уменьшение диссонанса, в каждой ситуации, где обещание награды используется для достижения согласия, а несогласие грозит наказанием.

Заключение

В этой главе представлены данные, служащие документальным подтверждением того, что вынужденное согласие, не сопровождаемое переменной личных убеждений, проявляется в тех случаях, если за уступчивость предлагается поощрение, а нежелание уступить грозит наказанием.

Диссонанс является неизбежным следствием такой ситуации. Если под чьим-либо давлением вынужденное согласие проявляется, личные убеждения вступают в противоречие с когнитивными элементами, соответствующими внешнему поведению. Если же обещанная награда или грозящее наказание оказываются недостаточными для того, чтобы вызвать вынужденную уступчивость, с этими элементами начинает диссонировать знание, соответствующее награде или наказанию.

Степень возникающего диссонанса является функцией значимости личных убеждений и величины наказания либо поощрения. Уменьшения возникшего диссонанса можно достичь, используя один из следующих способов:

1) изменение личного убеждения с целью согласовать его с требуемым внешним поведением; 2)

увеличение значимости награды или наказания с целью увеличения консонанса с требуемым внешним поведением.

133 Глава 5 ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ЭФФЕКТЫ И ПОСЛЕДСТВИЯ ВЫНУЖДЕННОГО СОГЛАСИЯ: ЭМПИРИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

Теория диссонанса, подробно изложенная в предшествующих главах, позволяет предположить, что иногда вынужденное согласие способно привести к принятию навязываемых идей. Многим из нас знакомы подобные случаи как по чужим рассказам, так и из повседневных наблюдений. Например, ребенок, которого заставляют регулярно заниматься игрой на фортепиано, может в конце концов свыкнуться с представлением о необходимости постоянных упражнений. Недавно сменивший место жительства человек вынужден подчиняться принятым среди новых соседей традициям и в конечном итоге вполне способен принять их взгляды и убеждения.

О проявлении этого феномена свидетельствуют и результаты различных исследований. Бетельгейм сообщает, что некоторые узники немецких концентрационных лагерей, вынужденные вести себя в соответствии с убеждениями и жизненными ценностями охранников, в конечном счете приняли их убеждения и ценности.

Однако подобные сведения, полученные из случайных наблюдений, далеки от того, чтобы быть исчерпывающими или хотя бы удовлетворительными.

134

Данную теорию гораздо сильнее подтвердили бы данные о том, что подобный феномен можно наблюдать в искусственно созданных и контролируемых условиях. Необходимыми условиями для демонстрации этого явления можно считать следующие:

1. Экспериментальное создание условий, которые вели бы к вынужденному согласию, т. е. обещание награды либо угроза наказания.
2. Однозначная идентификация тех личностей, которые в какой-то момент демонстрируют вынужденное согласие в данных условиях.
3. Представление доказательств того, что по крайней мере некоторые из этих людей в конечном счете демонстрируют изменение личных убеждений под воздействием навязанной идеи, даже если ситуация осталась неизменной.

Данные, которые по существу соответствуют всем этим требованиям, получены в ходе исследований, проведенных совместно Бердиком и Мак-Брайдом, о которых я уже упоминал в предыдущей главе. Как эти требования были выполнены, будет видно из описания подробностей процедуры.

Среди учеников средней школы были организованы дискуссионные группы из пяти-семи человек. На первом (и единственном) собрании каждой группы была предложена для обсуждения проблема комендантского часа и его влияния на школьные спортивные мероприятия. Каждый участник обсуждения должен был в письменном виде ответить на вопрос: нужно ли отменять комендантский час в дни проведения различных школьных соревнований для того, чтобы они начинались в довольно позднее время. После того как экспериментатор собрал бюллетени для голосования (с ответами <да> или <нет>), он вручил всем членам группы сводную таблицу результатов голосования. Данные в

135

таблице были ложными и намеренно создавали у каждого впечатление, что вся группа придерживается противоположного мнения. Затем членам группы предлагалось обсудить этот вопрос с помощью письменных посланий друг другу.

Экспериментатор брал послание одного участника другому, но по назначению доставлял подготовленную заранее подделку, убеждавшую получателя изменить свое мнение. После пятнадцати минут письменного обмена мнениями членам группы снова предлагалось отразить на бланке свое мнение, с тем чтобы экспериментатор мог подготовить другую итоговую таблицу и показать участникам дискуссии, каково мнение на этот счет каждого из них. После сбора второй серии высказываний экспериментатор объявлял, что на сегодня время для обсуждения истекло, и просил школьников заполнить якобы анонимные анкеты (т. е. анкеты не нужно было подписывать). Отвечая на многочисленные вопросы анкеты, участники вновь должны были выразить свое отношение к проблеме комендантского часа.

Таким образом были получены: исходная точка зрения каждого (прежде чем он ознакомился с мнением других); вторая версия точки зрения каждого участника, высказанная публично после того, как ему стало известно, что все остальные с ним не согласны, и после того, как на него было оказано определенное воздействие в записках; и третья версия собственного мнения каждого, в анонимности которой участники были убеждены. Если перемена в убеждениях произошла в промежутке между первым и вторым утверждением и подтверждена анонимным анкетным опросом, следовательно к концу эксперимента участник изменил свое мнение. Если же между первым и вторым утверждениями точка зрения изменилась, но третье утверждение содержало исходное мнение, это Свидетель-136

ствует о проявлении публичной уступчивости, не сопровождавшейся внутренним принятием навязанного мнения.

В контрольных группах исследования не сопровождалась ни обещанием награды, ни угрозой наказания и проводилась по описанному выше принципу. В других группах были введены дополнительные условия.

1. Обещание награды в случае согласия. При наборе участников в эти дискуссионные группы экспериментатор оговаривал возможность раздобыть для них билеты на интереснейший баскетбольный матч.

Однако на собрании группы, участникам сообщалось, что, к сожалению, количество зарезервированных билетов оказалось очень небольшим, и только один человек из группы сможет попасть на матч. Экспериментатор объявлял также, что после дискуссии вопрос о том, кто получит билет, будет решен общим голосованием. Первые две записки, полученные участниками, не содержали в себе никаких намеков на поощрение. Третья записка, которую также получил каждый член группы, гласила: <Я думаю, что ты выдвинул один из лучших аргументов в ходе дискуссии, но не могу понять, почему ты никак не хочешь изменить свое мнение. Если бы ты отказался от него, я наверняка бы проголосовал за то, чтобы ты получил билет>. В четвертой из полученных записок говорилось следующее: <Я только что получил записку от..., и мы оба сошлись на том, что, если ты изменишь свое мнение и окажешься на нашей стороне, мы будем вместе голосовать за то, чтобы ты получил билет>.

Таким образом, каждому участнику предлагалось поощрение в том случае, если он уступит и согласится с навязываемым ему мнением.

2. Угроза наказания за неуступчивость. В этом случае при наборе участников в дискуссионные группы возможность получения билета на баскетболь-137

ный матч также оговаривалась. На собрании группы каждому ее члену на самом деле вручался билет. При этом, однако, сообщалось, что у экспериментатора не так уж много билетов, и что тот, кто не очень хочет идти на матч, должен возвратить билет. Кроме того, в конце собрания проводилось общее голосование с целью определить, не следует ли лишить кого-нибудь из членов группы права на билет. Третья и четвертая из полученных участниками записок отличались от приведенных выше лишь тем, что вместо обещания награды за голос, отданный в пользу адресата, в них содержалась угроза лишить его билета в случае, если он не изменит свою точку зрения.

Таким образом, каждому члену группы грозило наказание в том случае, если он не уступит и не согласится с другими. (В действительности все участники проводившихся экспериментов получили по бесплатному билету на матч вне зависимости от условий эксперимента.)

Данные, представленные в предыдущей главе, говорят о том, что и обещание награды, и угроза наказания влекут за собой проявления вынужденного согласия у значительного количества людей, в то время как в контрольных группах, где не фигурировали ни награда, ни наказание, таких случаев практически не наблюдалось. Напомним, что показателем вынужденного согласия считалось расхождение между тем, что испытуемый помечал на бюллетене для голосования, предназначенном для обнародования в группе, и тем его мнением, которое было высказано в анонимной анкете.

Иными словами, вынужденное согласие демонстрировали те, кто менял свое исходное мнение к моменту публичного голосования, но возвращался к нему в условиях анонимного анкетирования. Предполагалось, что участники, отказавшиеся от своего исходно-138

го мнения к моменту общего голосования и подтвердившие эту перемену взглядов в анкете, на самом деле сменили точку зрения.

Анализ только этих трех высказываний каждого из членов группы не позволяет установить, были ли среди них те, кто, проявив сначала вынужденное согласие, затем действительно изменил собственное мнение. По данным высказываниям невозможно отличить этих участников от тех, кто подвергся внешнему воздействию, но не проявил никакого вынужденного согласия. Однако соответствующие данные можно почерпнуть из записок, с помощью которых поддерживалась дискуссия. Из этих посланий порой очевиден момент проявления вынужденного согласия. Например, получив записку с угрозой наказания за неуступчивость, испытуемый отвечал предполагаемому отправителю записки: <Ладно. Я передумал>, хотя в записках другим адресатам продолжал отстаивать свое исходное мнение.

Записки таких участников ясно показывают, что, в течение какого-то времени они проявляли публичную уступчивость, несмотря на то что их собственное исходное мнение осталось неизменным. У нас есть возможность найти ответ на вопрос, действительно ли эти члены группы изменили свое мнение к моменту проведения анонимного анкетирования. Данные с учетом трех вариантов проведения эксперимента представлены в табл. 8. Из этой таблицы видно, что небольшой процент участников исследования (7 и 6 в условиях обещания награды и угрозы наказания соответственно) сначала проявил публичную уступчивость без изменения собственного мнения, а позже продемонстрировал и изменение исходной точки зрения.

Разумеется, приведенные в таблице результаты справедливы только при условии обещания награды или угрозы наказания. Любопытно отметить, что контроль-139

Таблица 8 Проявления различных типов изменения исходного мнения

Условия; Процент участников, проявивших вынужденное согласие (Только вынужденное согласие; Вынужденное согласие, ведущее к изменению исходного мнения; Только изменение исходного мнения).

Награда (N = 135): 14; 7; 16; Угроза (N = 124): 12; 6; 10; Контрольная группа (N = 116): 3; 0; 11

ная группа не отличается от двух экспериментальных групп по проценту участников, продемонстрировавших изменение исходного мнения, не сопровождавшееся вынужденным согласием. Эти участники поддались воздействию либо полученных ими записок, либо того факта, что большинство товарищей придерживается противоположной точки зрения, либо обоих этих факторов.

Создается впечатление, что обещание награды или угроза наказания никак не сказались на частоте

возникновения этого типа изменения исходного мнения. Единственной целью введения этих переменных являлась провокация вынужденной уступчивости некоторых участников. Однако многие из них к концу эксперимента изменили собственное исходное мнение, пытаясь избавиться от возникшего диссонанса.

Хотя частота возникновения этого явления была небольшой, необходимо учитывать, что на всю дискуссию было отведено только пятнадцать минут. Прошло

140

лишь восемь-десять минут между моментом получения первой записки, сулящей награду или наказание, и моментом анонимного анкетирования.

В качестве иллюстрации к некоторым ситуациям, в которых могут проявляться вынужденное согласие и связанный с ним диссонанс, приведу рассказ о двух других исследованиях, результаты которых поддаются интерпретации в рамках предмета нашего обсуждения. Данные исследования проводились с целью определить, создает ли насильственное принуждение человека к публичному высказыванию в пользу какой-либо точки зрения условия для последующего изменения его собственной позиции.

О первом из этих исследований сообщают Кинг и Янис. Эксперимент проводился со студентами одного из колледжей (пол испытуемых - мужской). За несколько месяцев до проведения эксперимента были определены и зафиксированы мнения данных студентов, касающиеся двух аспектов военной службы. Сам по себе эксперимент состоял в том, что каждый студент подвергался воздействию документа, в котором содержалась следующая информация:

свыше 90 процентов всех студентов колледжа будут призваны в армию в течение года после выпуска;

срок военной службы, обязательный для большинства студентов колледжа, составит по меньшей мере три года.

Этот документ был роздан студентам, разбитым на три различные экспериментальные группы.

1. Первая группа (импровизация). Студенты молча читали документ, после чего их просили записать на магнитофон импровизированную речь, не содержащую прямых ссылок на только что прочитанные сообщения, но совпадающую с ними по общей идее. Членам этой группы сообщалось, что

141

качество их речи впоследствии будет оценено специальным жюри.

2. Вторая группа (чтение вслух). В этом случае студентам предлагалась та же процедура, что и студентам первой группы, за исключением того, что они должны были прочитать вслух и записать на магнитофон эти сообщения. Таким образом, в первой группе основной упор делался на эффективность подбора аргументов и манеру изложения. Во второй группе испытуемым предлагалось обратить особое внимание на манеру изложения, интонации и выражения.

3. Контрольная группа (чтение про себя). От ее членов требовалось лишь прочесть про себя предложенный документ. Эта ситуация давала возможность оценить влияние подготовленного документа на испытуемых без погрешностей, вызванных какими-либо внешними действиями. Отличие этой ситуации от двух других можно свести к тому, что студенты первых двух групп должны были публично (в присутствии экспериментатора, а также - опосредованно - в присутствии жюри) высказать свое мнение по поводу сообщения.

Данные, которые получили Кинг и Янис, преимущественно состоят из сравнений, сделанных по

результатам опроса членов трех экспериментальных групп с учетом изменения их точки зрения на точку зрения, высказанную в информационном документе.

Однако, прежде чем анализировать эти данные, давайте посмотрим, каких результатов мы ожидаем. Как уже было сказано выше, в контрольной группе от испытуемых не требовалось никаких внешних действий. Следовательно, в этом случае ни о каком вынужденном согласии не может быть и речи, а любое изменение мнения, произошедшее в этих условиях, следует отнести на счет убедительности аргументов, содержащихся в документе. Количество изменений точки зр-142

ния в контрольной группе служит точкой отсчета для оценки количества изменений точки зрения в двух других группах.

В ситуациях импровизации и устного чтения внешнее поведение определялось экспериментатором. От испытуемых требовалось произнести импровизированную речь на оценку. Однако содержание этой речи противоречило личным убеждениям большинства испытуемых. По существу, участникам эксперимента предлагалась награда за устное провозглашение утверждений, диссонирующих с их личными мнениями. Следовательно, некоторые участники должны были продемонстрировать вынужденное согласие.

Таким образом, некоторые члены первой группы сделали попытку произнести хорошую речь и представить весомые аргументы в защиту той точки зрения, которой они сами не придерживались. В результате расхождения между их собственным мнением и осознанием того, что они делают, неминуемо должен был возникнуть диссонанс. И этот диссонанс, согласно теории, может быть существенно уменьшен путем изменения собственной точки зрения участника на точку зрения, предлагаемую условиями эксперимента. Логично ожидать заметно большего числа изменений личного мнения у студентов первой группы по сравнению с контрольной группой.

Ситуация, созданная для студентов второй группы, существенно отличается от двух других. Здесь речь идет только лишь о дословном чтении вслух предложенного документа. Послушное следование инструкции экспериментатора предполагало попытку хорошо прочесть текст, следя за интонацией, ударениями, чистотой произношения и т. д. Нет причин полагать, что подобное внешнее поведение диссонировало с личными убеждениями студентов относительно условий военной служ-143

бы. Следовательно, не стоит удивляться, если результаты, показанные студентами этой группы, ничем не будут отличаться от результатов контрольной группы.

В табл. 9 приведены данные, полученные в каждой группе. Анализ этих данных показывает, что в первой группе наблюдалось большее количество изменений мнения, чем в контрольной группе, по всем пунктам за исключением пятого, в котором речь шла о личных ожиданиях, связанных с призывом. В итоговом показателе различие между этими двумя группами было существенным на 3-процентном уровне достоверности. Во второй группе, однако, не наблюдалось значительных отличий от контрольной группы; количество изменений мнения в ней было даже ниже, чем в контрольной.

Если данные проинтерпретированы верно, рост изменений мнения студентов первой группы в пользу предложений, содержащихся в документе, является следствием не только того, что участникам пришлось публично поддержать эти предложения, но и того, что данное поведение диссонировало с существующим знанием.

Можно, однако, задуматься над тем, у всех ли студентов возник этот диссонанс. Ведь некоторые из них могли и не пытаться придумать хорошие аргументы в защиту мнения, не совпадающего с их собственным.

Чистое изменение определяется как процент студентов, изменивших собственное мнение в пользу документа, минус процент студентов, изменивших мнение в противоположном направлении.

Казалось бы, эти студенты не должны были изменить собственное мнение в пользу навязанного документом. В рамках данного конкретного исследования этот вопрос не затрагивался. Однако материалы другого эксперимента, который осуществили Янис и Кинг предоставляют нам необходимые данные.

144

Таблица 9 Изменение собственного мнения под воздействием документа, касающегося прохождения военной службы

Вопросы, по которым определялось мнение; Чистое изменение мнения в пользу содержащегося в документе, % (Первая группа (импровизация) (N = 32); вторая группа (чтение вслух) (N = 23); контрольная группа (чтение про себя) (N = 20)).

Приблизительная оценка обязательного срока службы для призывников: 41; 27; 5; Приблизительная оценка количества студентов, которым будет предоставлена отсрочка (в процентах): 44; 26; 25; Приблизительная оценка количества студентов, которые станут офицерами (в процентах): 70; 47; 45; Личные ожидания, связанные со сроком службы: 59; 46; 50; Личные ожидания, связанные с призывом: 50; 26; 55; Чистое изменение определяется как процент студентов, изменивших собственное мнение в пользу документа, минус процент студентов, изменивших мнение в противоположном направлении: 87,5; 54,5; 65

$p = 0,01$ $p = 0,03$

145

Это исследование по своей сути - по процедурам, целям и выводам - очень похоже на описанное выше. Приблизительно за четыре недели до проведения эксперимента его участникам - всем студентам колледжа - была предложена анкета, авторов которой среди всего прочего интересовало мнение опрашиваемых о том, сколько через три года останется действующих кинотеатров, какой будет норма снабжения мясом и как скоро будет изобретено лекарство от простуды. Вот авторское описание основных аспектов процедуры.

<Участникам предлагалось представить неформальное сообщение на основе подготовленного экспериментатором конспекта, в котором содержались заключение и основные аргументы, предназначенные для использования в обсуждении... Каждому активному участнику по инструкции полагалось играть роль убежденного защитника предложенной ему точки зрения, в то время как двое остальных присутствовавших на экспериментальной сессии слушали его сообщение и читали конспект. Каждый испытуемый делал одно сообщение и был пассивным слушателем двух других... Во всех сообщениях предопределенное конспектом итоговое суждение было численно ниже, чем данное кем-либо из студентов перед проведением эксперимента. Таким образом, всем активным участникам пришлось отстаивать мнение, отличное от их исходного мнения>.

Каждое из трех сообщений, разумеется, касалось одного из трех вопросов, мнения по которым определялись ранее.

Сразу же после завершения последнего сообщения вновь определялись мнения участников.

Очевидно, что <активные участники> этого эксперимента оказались в ситуации, сходной по своей сути с <группой импровизации> предыдущего эксперимента. <Пассивные контрольные участники> сравнимы с

146

<контрольной группой>. Снова и по тем же самым причинам следует ожидать, что контрольная

группа даст точку отсчета, показывающую, насколько убедительными были предложенные аргументы сами по себе. Можно ожидать и того, что больший процент <активных>, чем <контрольных>, участников изменит свое мнение, так как они согласились с условием принятия роли убежденных защитников. А такое поведение создает представление, диссонирующее с их личными убеждениями. Данные, полученные в ходе эксперимента представлены в табл. 10.

Из этой таблицы видно, что для сообщений, касающихся кинотеатров и снабжения мясом, полученные результаты имеют ту же тенденцию, что и результаты предыдущего исследования. Те, кому пришлось представить развернутые аргументы, показали больший процент изменений мнения, чем те, кто только слушал и читал конспект. Однако сообщение относительно лекарства от простуды дало другие результаты (сообщение С). Кинг и Янис дают этому факту следующее объяснение:

<Активные участники, готовившие сообщение С, казалось, в меньшей степени пользовались импровизацией, чем остальные. Группа, работавшая с сообщением С, гораздо тщательнее придерживалась предложенного конспекта, не предпринимая заметных попыток переформулировать основные положения, снабдить сообщение наглядными примерами или придумать дополнительные аргументы>.

В конце эксперимента участникам было также предложено оценить самих себя - насколько хорошо им удалось представить другим искреннюю, четко структурированную и убедительную речь.

Анализируя соотношение между этими самооценками и изменением собственного мнения, авторы исследования утверждают следующее:

147

Таблица 10 Изменение мнения под воздействием убеждающих сообщений

Экспериментальная группа; Изменения мнения[^], % (Небольшое или значительное; Значительное).

Сообщение А (кинотеатры): Активные участники (N = 31): 71; 45; Пассивные участники (N = 57): 58; 21; (p=0,01)

Сообщение В (снабжение мясом): активные участники (N = 29): 62; 41,5; пассивные участники (N = 57): 52; 17; (p=0,01)

Сообщение С (лекарство от простуды): активные участники (N = 30): 53; 40; пассивные участники (N = 53): 51; 45; (p > 0,30)

к примеру, среди активных участников, представлявших сообщение С, оказалось 18 студентов, чей рейтинг был сравнительно высоким (от трех до шести положительных оценок), и 12 студентов, чей рейтинг был преимущественно низким (ноль, одна или две положительные оценки). 55 процентов студентов с высоким рейтингом против 17 процентов студентов с низкой самооценкой продемонстрировали существенное изменение мнения в сторону содержащегося в сообщении (P = 0,05).

В целом, сопоставления результатов по всем трем сообщениям последовательно указывают, что большее

[^]Изменение определяется как процент студентов, изменивших свое мнение в пользу предложенного в сообщении, минус процент изменивших мнение в противоположном направлении.

148

количество изменений мнения произошло среди тех активных участников, кто оценил собственные устные выступления как удовлетворительные или выше.

Предположим, что те участники, кто признал выполненную им работу неудовлетворительной, по той или иной причине не выполнили инструкций экспериментатора. Безусловно, они послушно совершили все необходимые действия, но не приложили к этому слишком больших усилий. Следовательно, возникший у этих участников диссонанс между собственными убеждениями и осознанием внешних действий и высказываний был незначительным. Следовательно, для уменьшения этого диссонанса потребовалось меньшее изменение мнения.

Это исследование подтверждает гипотезу о том, что перемена отношения или суждения упрощается, если человек попадает в ситуацию, в которой проявление покорного поведения влечет за собой поступки, диссонирующие с его личными убеждениями. Следующие за этим изменения личного мнения являются конечным результатом ряда попыток уменьшения или устранения этого диссонанса.

Давайте теперь обратимся к исследованию, которое рассматривает соотношение степени диссонанса, возникающего в результате вынужденного согласия, и величины обещанного поощрения или наказания, способствующего возникновению требуемого поведения. Как вы помните из предыдущей главы, теоретически диссонанс должен быть наибольшим в том случае, когда предложенные награда либо наказание едва достаточны для того, чтобы вызвать послушное поведение. Исследование, о котором сейчас пойдет речь, выполнено Кельманом. Содержащиеся в нем интереснейшие данные заслуживают подробного рассмотрения.

Кельман провел эксперимент с учениками седьмых классов.

149

Предметы исследования. Было предпочтение одного вида развлекательной литературы по сравнению с другим. Эти предпочтения определялись за неделю до эксперимента и через неделю после него. Были приняты меры по тщательному отделению ситуации измерения мнений от экспериментальной ситуации.

Эксперимент начался с лекции ведущего, в которой тот выразил скептическое отношение к одному виду развлекательной литературы (фантастике) и одобрил другой (приключения в джунглях). Позиция, провозглашенная в этом сообщении, противоречила мнениям некоторых участников эксперимента и, несомненно, оказывала на них определенное влияние. После лекции участникам были предложены различные поощрения (о которых будет сказано ниже), благодаря чему ведущий создал различные условия эксперимента. Затем всем участникам было предложено написать короткие сочинения, отражающие их собственные взгляды на сравнительные достоинства двух данных видов развлекательной литературы.

В этом эксперименте было двое ведущих. Первый прочитал вышеупомянутую лекцию в пользу книг о приключениях в джунглях. Второй ведущий подключился к работе после лекции и с помощью соответствующих инструкций создал следующие экспериментальные условия.

1. Умеренная мотивация к чтению фантастики. Школьникам сообщалось, что издатели развлекательной литературы подарят по экземпляру <Приключений Гекльберри Финна> любому, кто напишет сочинение в защиту фантастических историй. Затем им было предложено приступить к работе и высказать в сочинениях собственные мнения.

2. Низкая мотивация к чтению приключений в джунглях. Здесь школьники также получали ин-150

формацию о бесплатном экземпляре книги, ожидающем любого, кто выскажется в пользу фантастических историй. Кроме того, им сообщали, что авторы хороших сочинений в Защиту книг о приключениях в джунглях могли бы получить бесплатный билет на кинофильм <Приключение Гекльберри Финна>. (Предварительное исследование показало, что билет в кинотеатр является

для школьников, как правило, более привлекательным подарком, чем книга.)

Однако участники тут же ставились в известность о том, что у ведущего есть в распоряжении только пять бесплатных билетов, поэтому для тех, кто напишет сочинение в пользу приключений в джунглях, шансы как получить, так и не получить билет равны. Ведущий заканчивал свое сообщение так: <Учтите: если вы напишете в пользу фантастических историй, то получите экземпляр <Гекльбер-ри Финна> наверняка. Если напишете в пользу книг про джунгли, то, может быть, получите бесплатный билет в кино. Но при этом вы рискуете не получить ничего, поскольку билетов всего пять. Хотите - рискуйте. А теперь - вперед, приступайте к работе и выразите ваши собственные мнения>.

3. Высокая мотивация к чтению приключений в джунглях. Здесь, как и в других условиях, участники ставились в известность относительно бесплатной книги - награды за сочинение в пользу фантастических историй. Однако затем им сообщалось, что за сочинение, написанное в пользу приключений в джунглях, они тоже получают эту книгу в подарок, а кроме того, бесплатный билет на фильм <Приключения Гекльберри Финна>. Ведущий объявлял, что билетов хватит на весь класс, более того, владельцы билетов получают разрешение пропустить уроки ради того, чтобы посмотреть фильм. Вступление к эксперименту завершалось словами: <Помните: написав хорошее сочинение в пользу приключений в джунглях, вы не только сможете полу-151

чить в подарок книгу Марка Твена, но и целый класс будет отпущен с уроков для просмотра отличной киноверсии <Гекльберри Финна>. А теперь - вперед, приступайте к работе и высказывайте ваши собственные мнения>.

Очевидно, что созданные условия были направлены на провокацию вынужденного согласия. Экспериментатор предлагал школьникам различные виды поощрений за то, чтобы они написали сочинение в пользу того или иного вида развлекательной литературы. Величина обещанной награды была разной в зависимости от конкретных условий. В каждой из трех экспериментальных ситуаций, разумеется, могли найтись открыто пошедшие на сделку, равно как и те, кто не пошел бы на сделку ни при каких условиях. На самом деле в условиях умеренной мотивации (награда предлагалась за сочинение в пользу фантастических историй) 42 процента школьников написали сочинение в пользу книг о приключениях в джунглях.

В условиях низкой мотивации, где за высказывание в пользу историй про джунгли предлагалась возможность получить чуть более привлекательную награду, чем за поддержку фантастических историй, 68 процентов школьников пошли на уступки. В условиях высокой мотивации, где награда за высказывание в пользу историй про джунгли была очень большой, вынужденную уступчивость продемонстрировали 80 процентов участников. Иными словами, предложение награды заставило многих участников проявить открытое уступчивое поведение. Чем большей была предложенная награда, тем большее количество участников продемонстрировали вынужденное согласие.

При каждом из трех условий, описанных выше, некоторые испытуемые писали эссе в пользу книг про джунгли, некоторые - в пользу фантастических историй.

152

Прежде чем приступить к анализу данных, полученных в этих шести группах, давайте сначала оговорим предполагаемые особенности изменения мнений в каждой из них. Начнем с обсуждения тех испытуемых, кто в своих сочинениях поддержал истории про джунгли.

1. Умеренная мотивация к чтению фантастики. Здесь в центре нашего внимания оказываются те, кто не продемонстрировал уступчивости. Следовательно, между осознанием того, что они пишут в пользу книг про джунгли, а не фантастики, и когнитивными элементами, соответствующими положительной оценке бесплатной книги, от которой они отказались, должен был возникнуть определенный диссонанс. Разумеется, собственные убеждения членов этой группы были созвучны выраженным в сочинениях. Умеренная величина награды должна была привести к

незначительному диссонансу. Таким образом, следует ожидать сравнительно умеренного изменения мнений участников в сторону большего предпочтения книг про джунгли. Такое изменение уменьшило бы диссонанс, но, поскольку сам диссонанс относительно невелик, стремление, направленное на его уменьшение, было бы столь же умеренным.

2. Низкая мотивация к чтению историй про джунгли. Некоторые из участников (изначально высказывавшиеся в пользу фантастических историй) написали сочинение в защиту того, во что они на самом деле не верят, в надежде на получение хоть и не очень привлекательной, но все же награды.

Знание того, что они высказывались в пользу книг про джунгли, для многих из участников эксперимента диссонировало с их личными убеждениями и со знанием того, что они отказались от бесплатной книги. Знание относительно предполагаемой награды было созвучно с тем, что они писали, но не стоит забывать, что вынужденная уступчивость была спровоцирована обещанием возможнос-153

ти (только лишь возможности!) получения бесплатного билета в кино (в данных экспериментальных условиях автор сочинения в пользу книг про джунгли наверняка лишился книги). Этим участникам пришлось испытать весьма заметный диссонанс, и стремление, направленное на его уменьшение, должно было быть весьма существенным. Следовательно, можно ожидать значительного количества изменений личных убеждений в сторону одобрения книг про джунгли, поскольку такое изменение позволило бы существенно уменьшить диссонанс.

3. Высокая мотивация к чтению приключений в джунглях. Для некоторых из тех, кто высказался в пользу книг про джунгли, этот факт диссонировал с их личными убеждениями, но это был единственный диссонанс, о котором можно говорить. Знание относительно предполагаемых наград было созвучно тому, что делали эти участники. Следовательно, общий диссонанс был значительно меньше диссонанса, возникшего в предшествующей группе. Поэтому здесь следует ожидать существенно меньших изменений личных убеждений.

Первая колонка цифр в таблице 11 показывает среднее изменение в убеждениях от <до> к <после> экспериментальной сессии.

Разумеется, следовало бы ожидать даже еще более заметных результатов, если бы данные касались только тех участников двух последних экспериментальных групп, кто изначально высказывался в пользу фантастических историй. К сожалению, автор не сопроводил данные ссылками на исходное мнение. Несмотря на это, предоставленная информация сама по себе в достаточной мере подтверждает теорию диссонанса.

Давайте теперь сфокусируем внимание на тех участниках эксперимента, кто написал сочинения в пользу фантастики.

154

Таблица 11 Среднее изменение мнения в каждом экспериментальном условии[^]

Степень мотивации; Сочинения, поддерживающие (Направление мотивации; приключения в джунглях; смешанные; фантастические истории).

Умеренная; Фантастика; +2,62 (29^{^^}); +1,88 (17); -4,57 (14); Низкая; Джунгли; +5,49 (47); +2,30 (10); +1,89 (9); Высокая; Джунгли; +3,81 (52); +1,83 (6); -5,00 (8).

1. Умеренная мотивация к чтению фантастики. Некоторые участники в этой группе, без сомнения, написали сочинения в пользу фантастических историй с целью получить книгу. Поскольку награда, спровоцировавшая проявление вынужденной уступчивости, была не слишком велика, можно ожидать возникновения сравнительно большого диссонанса. Следовательно...

2. Условия низкой мотивации. Вероятно, они писали сочинения, которые были созвучны их личным убеждениям, и, следовательно, между этими убеждениями и тем, что они делали, не возникало никакого диссонанса. Действительно, они отказались от потенциальной возможности попасть в кино, но зато каждому досталась бесплатная книга. Следовательно, диссонанс для этих участников был невелик и не дает оснований ожидать большого изменения личных убеждений.

3. Условия высокой мотивации. Здесь мы снова имеем дело с участниками, не проявившими вынужденной уступчивости. Для них не возникло ни-[^]знак <плюс> обозначает среднее изменение мнения в сторону большего предпочтения историй про джунгли; знак <минус> обозначает, что среднее изменение произошло в сторону большего предпочтения фантастических историй.

^{^^}Цифры в скобках указывают количество участников.

155

какого диссонанса между тем, что они писали, и личными убеждениями. Однако эти участники отказались от значительной награды, и это знание диссонировало с тем, о чем они писали. Такой диссонанс мог бы быть несколько уменьшен за счет еще более прочной, чем прежде, уверенности в том, что фантастические истории гораздо лучше книг о приключениях в джунглях. Можно ожидать заметного изменения личных убеждений в этом направлении.

Последний столбец в табл. 11 содержит данные об этих участниках. Те, кто писал сочинения в пользу фантастики в условиях умеренной и высокой мотивации, выявили значительные изменения убеждений в сторону еще более уверенного предпочтения таких книг. По сравнению с ними участники группы с условием низкой мотивации продемонстрировали незначительное изменение мнения. Небольшая часть этого изменения произошла в обратном направлении.

Столбец, озаглавленный <смешанные>, содержит данные о тех участниках, в чьих сочинениях не было отдано явное предпочтение тому или иному виду книг. Разумеется, психологическая ситуация, в которой оказались такие участники эксперимента, не вполне ясна. Данные позволяют говорить об очень незначительных изменениях в положительном направлении, проявившихся во всех экспериментальных группах. Может показаться любопытным тот факт, что в рамках каждого условия данные по <смешанной> группе оказываются между средними значениями двух других групп.

Поучительным представляется сравнительный анализ данных о тех участниках, кто проявил вынужденную уступчивость, и о тех, кто этого не сделал. Предложенная награда не спровоцировала вынужденной уступчивости у тех, кто высказался в пользу книг про

156

джунгли в условиях умеренной мотивации, и у тех, кто поддержал фантастические истории в других двух экспериментальных условиях. Как видно по теоретическим кривым, представленным на рис. 2 (см. стр. 129), направление связи между величиной предложенной награды и степенью диссонанса должно быть негативным для тех, кто проявил уступчивость, и позитивным для неуступчивых. Рис. 3 показывает, каким образом полученные данные согласуются с теоретическими кривыми, представленными на рис. 2. Сопоставляя эти данные и кривые, можно сделать предположение о том, что различие между уступчивыми и неуступчивыми участниками представляет собой различие в значимости для них данного убеждения. То есть для того, чтобы спровоцировать уступчивость у тех, кто ее не проявил, потребовалась бы значительно большая награда. Рис. 3 показывает, что все неуступчивые группы размещаются на положительной части кривой, соответствующей более высокой значимости. Все уступчивые группы попадают на отрицательную часть кривой, обозначающей меньшую значимость. Каждое экспериментальное условие, разумеется, занимает постоянную позицию на шкале величины награды.

На данном рисунке изменение мнения было обозначено как позитивное, если оно произошло в направлении, предсказуемом по характеру стремления, направленного на уменьшение диссонанса.

Единственное негативное в этом смысле изменение происходит в условиях низкой мотивации у тех участников, кто не проявил уступчивости. Здесь теоретически можно было бы ожидать очень маленького изменения в сторону роста предпочтения фантастических историй, однако на практике произошло небольшое изменение в противоположном направлении. Тем не менее в целом получен-157

ные данные довольно уверенно подтверждают нашу теорию.

Рис. 3. Данные Кельмана в соотношении с теоретическими кривыми

Как сама теория, в центре внимания которой - изменения личных убеждений, происходящие вследствие возникновения когнитивного диссонанса, вызванного вынужденной уступчивостью, так и представленные данные затрагивают достаточно интересные проб-158

лемы. Некоторые сферы жизни печально известны тем, что связанные с ними убеждения людей чрезвычайно трудно изменить.

С этим согласится каждый, кому доводилось вступать в политические дискуссии с теми, кто не разделяет его взгляды. И все же справедлив и тот факт, что во многих случаях установки и суждения людей относительно этих сфер жизни стремительно меняются. Напрашивается вывод о том, что столь резкие перемены убеждений и установок в подобных областях происходят только после того, как то или иное внешнее поведение субъекта, противоречащее его идеологии, приводит к возникновению сильного диссонанса.

В такой ситуации субъект может отказаться от попыток возражать собеседнику и, скорее всего, примет его точку зрения, поскольку это позволит ему уменьшить возникший диссонанс.

Дойч и Коллинз подтверждают это предположение данными по тем изменениям в отношении к представителям черной расы, которые произошли за время реализации проекта совместного проживания. В рамках этого проекта белые горожане были вынуждены постоянно контактировать с чернокожими. Несомненно, правила обычного, вежливого, добрососедского поведения во многих случаях служили причиной проявления внешнего поведения, диссонирующего с личными убеждениями. Достигнутый эффект и соотношение между поведением и убеждениями можно обобщить следующим образом:

<Если обычаи общества предписывают избегать близких контактов с неграми, то, очевидно, негры - не тот тип людей, с которыми членам общества следует близко общаться. Если традиционно негры воспринимаются как "низшие", то это происходит потому, что они действительно низшие и должны восприниматься именно таковыми. Подобные рационали-159

зации поведения подкрепляет и тот факт, что сегрегация во всех ее оскорбительных формах получила официальное разрешение на существование. Не только "самые лучшие" люди избегают общественного взаимодействия с неграми, но и правительство, должностные лица санкционируют сегрегацию с помощью как законов, так и социальной политики. В ходе нашего исследования мы рассматривали то, как стратегические решения муниципальных властей могут влиять на социальные нормы межрасовых отношений. Не вызывает сомнений тот факт, что официальные законы и стратегии властей являются творцами стандартов поведения и с помощью создания стандарта, благоприятствующего несегрегированному межрасовому общению, поощряют подобное поведение. Наши данные содержат доказательства того, что если происходит перемена в поведении, то за ней следует и перемена личных убеждений>.

Теория диссонанса в применении к ситуациям проявления вынужденного согласия и специфическая применимость этой теории в ситуациях, подобных описанной Дойчем и Коллинзом, имеют множество сопутствующих значений.

Например, в рамках этой теории можно рассматривать постановление Верховного суда Соединенных Штатов о десегрегации школ. Теория позволяет предположить, что в тех регионах,

где было вызвано вынужденное согласие, то есть проведена десегрегация школ, произошло бы и постепенное изменение убеждений в сторону одобрения десегрегации. С другой стороны, теория позволяет также предполагать, что в любой <неуступчивой> области, которая успешно сопротивляется десегрегации школ, установки изменятся в противоположном направлении - сегрегация получит еще большее одобрение.

160

Заключение

В этой главе представлены данные пяти исследований, имеющие непосредственное отношение к теоретическому анализу, проведенному в четвертой главе, конкретными результатами которого являются следующие выводы: диссонанс возникает в тех ситуациях, которые провоцируют вынужденное согласие, и этот диссонанс может быть уменьшен за счет изменения личных убеждений. Данные показывают, что:

1) публичное проявление вынужденного согласия зачастую сопровождается последующим изменением личных убеждений, не считая прямых результатов воздействия переменных, характеризующих ситуацию;

2) с учетом того, что величина подобного изменения убеждений отражает величину стремления, направленного на уменьшение диссонанса, представленные данные удовлетворяют гипотетическому соотношению значимости обсуждаемого вопроса и величины предложенной награды, с помощью которой и было вызвано требуемое поведение.

161 Глава 6 ВВЕДЕНИЕ В ТЕОРИЮ ДОБРОВОЛЬНОГО И ВЫНУЖДЕННОГО ВОСПРИЯТИЯ ИНФОРМАЦИИ

Предметом обсуждения в этой главе станут причины и условия, под воздействием которых люди активно ищут информацию. Помимо диссонанса, существуют и другие причины, побуждающие людей к активному поиску новой информации. Для того чтобы придать изложению большую законченность и облегчить восприятие представленных в нем данных, в этой главе мы несколько выйдем за рамки теории диссонанса.

Начнем рассмотрение данного вопроса с гипотетического примера. Представьте себе человека, который листает утреннюю газету и находит в ней сообщение о лекции, которая состоится того же дня вечером. Название лекции - <Преимущества автомобилей с двигателями высокой мощности>. В контексте данной главы нас интересует ответ на вопрос: <Кто по собственной воле отправится слушать такую лекцию?>

Безусловно, найдутся люди, которые пошли бы на лекцию по той же самой причине, по которой они могли бы посетить симфонический концерт, или художественную выставку, или музей. Это не означает, что посещение лекции представляло бы для них такой же интерес, как и перечисленные мероприятия.

162

Скорее можно считать, что эти посетители получили бы достаточное удовлетворение от ознакомления с любой новой информацией, в особенности имеющей отношение к каким-либо их интересам или хобби. Рассуждая о проблемах добровольного поиска новой информации, не следует забывать об активном любопытстве и чистом удовольствии от получения новых сведений, как таковых. В данной главе, однако, мы ограничимся лишь подтверждением существования и высокой значимости этих факторов.

Вероятность релевантного будущего действия

Вероятно, для читателя окажется очевидным тот факт, что людям свойственно искать

информацию, имеющую отношение к их предстоящим действиям. Тем не менее, рискуя потерять время на объяснение очевидного, я все-таки позволю себе немного порассуждать на данную тему и сделать некоторые выводы.

Отсутствие актуального для индивида поведения или поступка, связанного с определенной сферой информации, обеспечивает отсутствие мотивации к познанию в данной специфической области. Возвращаясь к примеру лекции на тему автомобилей высокой мощности, отметим, что у человека, не являющегося владельцем машины и не помышляющего о покупке либо вождении, мотивация будет отсутствовать. Можно даже предположить, что он никогда не задумывался о том, чтобы купить машину или учиться вождению, и что сама эта идея ему чужда.

Американца в этой роли вообразить трудно, но в других странах мира найти таких людей несложно. Соответственно, можно предположить полное отсут-

ствие у такого человека желания идти на лекцию, на которой обсуждаются проблемы автомобильных двигателей. Информация, с получением которой данный индивид связывает посещение лекции, не будет иметь никакой связи с его настоящим или будущим поведением. Он попросту не имеет какой бы то ни было мотивации на получение подобной информации. Лекция не привлечет его внимания; однако, если какие-либо обстоятельства вынудят его посетить лекцию, у него не найдется особых причин активно избегать этого мероприятия.

Если данная область информации имеет прямое отношение к какому-то предстоящему или возможному поведению индивида, можно ожидать возникновения значительной мотивации к получению когнитивных элементов в этой области, равно как и активного поиска такой информации. Далее, можно предположить, что этот поиск информации будет в достаточной мере неизбирательным. То есть человек не будет стремиться к восприятию лишь одного вида информации, избегая всех остальных видов. Скорее у него возникнет мотивация рассмотреть все возможные аспекты и варианты. Вернемся снова к нашему гипотетическому примеру. Представим себе человека, обдумывающего покупку автомобиля в ближайшем будущем, или того, кто, приняв решение о покупке, еще не определился с тем, какой конкретный вид автомобиля ему подойдет. В этой ситуации мотивация к посещению лекции была бы налицо, так как предлагаемая информация напрямую связана с его будущим поведением, а именно - с приобретением автомобиля. Следует ожидать, что для этого индивида поиск информации, имеющей отношение к автомобилям, не будет избирательным. Мотивация к посещению лекции, рассматривающей преимущества двигателей с низкой мощностью, будет равна мотива-

ции к посещению лекции об автомобилях с высокой мощностью.

В целом можно сказать, что ситуация, предшествующая действию или принятию решения, будет характеризоваться обширным и непредвзятым поиском информации, имеющей отношение к данному вопросу. Разумеется, подобная ситуация редко встречается в чистом виде. В большинстве случаев мы будем наблюдать смешанную ситуацию. Например, человек, решившийся на покупку автомобиля, но не знающий точно, какой именно тип автомобиля ему подойдет, будет заниматься активным поиском информации, связанной с различными видами автомобилей. Однако определенная предвзятость его отношения к информации проявится в нежелании воспринимать сведения, диссонирующие с уже принятым решением - решением о покупке автомобиля. Об этом мы более подробно поговорим ниже.

Есть еще один момент, связанный с ситуациями, предвещающими действия, который следует отметить. Наряду с неизбирательностью подхода к восприятию информации индивид проявит недостаточное сопротивление восприятию и осознанию любой случайно встретившейся ему информации, имеющей отношение к делу. Таким образом, совершению какого-либо действия будет предшествовать возникновение множества когнитивных элементов, которые затем могут вступить в диссонанс с последующим поступком.

Наличие диссонанса

Наличие или отсутствие диссонанса в некоторой специфической области значительно скажется на степени активности поиска информации и его избира-

тельности. Если между двумя когнитивными элементами или группами когнитивных элементов возникает диссонанс, он может быть уменьшен, как было установлено ранее, путем добавления новых когнитивных элементов, которые создадут новые консонантные связи. Следует ожидать, что при наличии диссонанса будет наблюдаться поиск такой информации, которая позволила бы уменьшить данный диссонанс.

Активность с которой проявится подобный вид поведения, будет, разумеется, зависеть от степени диссонанса, равно как и от личных ожиданий, связанных с конкретным содержательным потенциалом каждого информационного источника. Рассмотрим теперь более подробно различные варианты ситуаций.

1. Относительное отсутствие диссонанса. Если диссонанс отсутствует вовсе или невелик сам по себе, у человека не будет никакой мотивации к поиску новой и дополнительной информации (при условии, что мы рассматриваем только этот источник мотивации). Разумеется, при этом не будет и мотива избегать какого-либо конкретного источника информации. Вернемся к примеру с лекцией. Если представить себе человека, который в недавнем времени приобрел автомобиль, но странным образом в его сознании не появилось никаких когнитивных элементов, диссонирующих с тем, что он знал, и с тем, что он при этом делал, у такого индивида не будет внутренних причин ни посетить данную лекцию, ни отказаться от нее. В данном случае важным является тот факт, что при действительном отсутствии диссонанса дефицит мотиваций, связанных с лекцией, практически не будет зависеть оттого, высокой или низкой мощностью обладает двигатель только что купленной машины.

В каком-то смысле поведение данного индивида будет идентичным поведению того человека, для

166

которого лекция о преимуществах двигателей высокой мощности не имеет какого-либо отношения к сегодняшним или предполагаемым действиям. Однако в последнем случае мы видим важное отличие: случайное восприятие информации, избегать которой у данного человека, как известно, нет причин, не повлечет за собой возникновение диссонанса, в то время как в первой ситуации таковое не исключено.

2. Наличие умеренного диссонанса. Наличие такого диссонанса и последующее возникновение стремления, направленного на его уменьшение, приведут к поиску информации, благодаря которой появились бы новые консонантные связи, и к избеганию информации, которая увеличила бы уже существующий диссонанс.

Столкнувшись с потенциальным источником информации, человек обычно не знает точного характера знания, которое он мог бы приобрести с его помощью. Поэтому ему приходится реагировать в рамках собственных ожиданий. Если те или иные причины позволяют ожидать отданной информации увеличения количества консонантных связей, индивид позволит себе воспринять данные сведения. Ожидая от данной информации увеличения диссонанса, индивид будет стремиться избежать знакомства с ней. Следует отметить, что в большинстве ситуаций подобные меры по уменьшению диссонанса являются достаточно рискованными. Поскольку какие-то ожидания могут оказаться обманутыми, попытка уменьшения диссонанса способна привести к обратному результату, т. е. к увеличению диссонанса.

Если объявление о лекции по преимуществам мощных двигателей попадет на глаза человеку, недавно купившему новый автомобиль, но в силу каких-то причин ощущающему заметный диссонанс, можно ожидать, что он посетит лекцию в том

167

случае, если его собственная машина оснащена мощным двигателем. Тема лекции позволит ему предположить, что он получит информацию, созвучную с покупкой данного конкретного автомобиля. Если же купленный автомобиль обладает маломощным двигателем, можно ожидать, что его владелец откажется от посещения лекции. Этот факт будет свидетельствовать не о простом безразличии, а об активном нежелании.

3. Наличие чрезвычайно большого диссонанса. Вспомним о том, что степень диссонанса, который возможен в некой системе, ограничена. Если два когнитивных элемента вступают в диссонансную связь, максимальное значение, которое принимает диссонанс, может равняться значению сопротивления изменению наименее устойчивого элемента из данной пары. Аналогично, если диссонанс возникает между двумя группами элементов, он не может превысить сопротивления изменению наименее устойчивых частей этой системы.

Если диссонанс превысит сопротивление, наименее устойчивый когнитивный элемент подвергнется изменению, таким образом уменьшая диссонанс.

Как можно охарактеризовать поиск новой информации со стороны человека, чей диссонанс близок к предельно возможному? При таких обстоятельствах человек может активно искать и подвергать себя воздействию информации, увеличивающей диссонанс. Если он может увеличить диссонанс настолько, что тот превысит сопротивление изменению того или иного элемента системы, это позволит ему изменить какие-то из когнитивных элементов и с их помощью заметно уменьшить или даже полностью устранить диссонанс.

Проиллюстрируем это, в последний раз вернувшись к примеру с лекцией о преимуществах мощных автомобильных двигателей. Представим себе

168

человека, который только что купил маломощный автомобиль. С момента покупки в его сознании постепенно накапливается все больше и больше когнитивных элементов, диссонирующих с обладанием и вождением такого автомобиля. Сопротивление изменению этих последних элементов знания, разумеется, идентично сопротивлению продаже этого автомобиля и покупке нового - данная процедура может повлечь за собой определенные финансовые расходы, равно как и публичное признание совершенной ошибки. Представим себе тем не менее, что данный диссонанс возрос настолько, что почти сравнялся с сопротивлением изменению, в результате чего подобная идея то и дело мелькает в его голове. Можно ожидать, что этот гипотетический персонаж отправится на лекцию, от прослушивания которой он ждет еще большего увеличения собственного диссонанса. Как только диссонанс увеличится в достаточной мере, индивид способен пойти на изменение представлений, таким образом устраняя существующий в системе диссонанс целиком.

Однако очевидно, что подобного добровольного восприятия увеличивающей диссонанс информации не следует ожидать до тех пор, пока диссонанс не достигнет достаточной степени.

Рис. 4 отражает теоретические взаимосвязи между степенью диссонанса и готовностью к поиску новой информации. И снова, как и в предыдущих главах, я использовал прямые линии не потому, что могу с уверенностью говорить о точности данной функции, а скорее с целью подчеркнуть схематический характер этого рисунка.

На самом деле точная функция, даже при наличии исчерпывающих данных, позволяющих пытаться ее определить, будет зависеть от конкретного значения степени диссонанса.

169

Нисходящий участок кривой не имеет доказанных оснований в рамках нашей теории, а представляет собой дополнительную гипотезу. По сути, я предполагаю, что, если степень диссонанса приблизится к предельно возможной, индивид столкнется с весьма ощутимым

дискомфортом, даже если с помощью новой информации ему удастся несколько уменьшить диссонанс. В подобной критической ситуации процесс задействования новых консонантных элементов не принесет должного облегчения. Поэтому не следует ожидать слишком активного поиска подобных элементов. Отметим, однако, что наша гипотеза не подразумевает избегания новой информации. Нисходящая часть кривой упирается в ноль, то есть в безразличие: отсутствие как активного поиска, так и активного избегания информации.

Рис. 4. Соотношение между степенью диссонанса и активным поиском новой информации

Если человек в своих ожиданиях связывает новую информацию с увеличением диссонанса, в большинстве случаев мы видим стремление избежать восприятия этой информации, за исключением ситуаций с очень низкой либо очень высокой степенью диссонанса. Если же предполагается, что новая информация послужит уменьшению диссонанса, предрасположенность к ее поиску будет возрастать параллельно с ростом диссонанса, но до тех пор, пока степень диссонанса не приблизится к предельно возможной. Последнее утверждение, вероятно, нуждается в некоторых пояснениях.

170

Добровольный и вынужденный контакт с источниками информации

До сих пор внимание в этой главе было сосредоточено, главным образом, на добровольном поиске либо избегании новой информации. Необходимо, однако, рассмотреть и такие ситуации, в которых человек, не предпринимая каких-либо добровольных действий, получает новую информацию, которая, будучи осознанной им, увеличивает существующий диссонанс.

Приняв во внимание, что людям свойственно активно избегать информации, увеличивающей диссонанс, за исключением ситуации, в которой степень диссонанса достигает предельно возможного значения, можно задаться вопросом: а что происходит, если человек подвергается принудительному воздействию подобной информации? Рассмотрим лишь некоторые из многих обстоятельств, при которых это может происходить.

171

1. Случайное восприятие. Если система связанных когнитивных элементов характеризуется абсолютным или близким к абсолютному отсутствием диссонанса, в таком случае, как уже говорилось, заметной тенденции к избеганию потенциальной новой информации наблюдаться не будет. Вполне вероятно, что случайно воспринятая информация внесет диссонанс в эту гармоничную систему. Однако этот вид увеличения диссонанса сравнительно редок в тех случаях, когда некоторый диссонанс уже возникает, а значит, индивид более избирателен и насторожен по отношению к информации.

2. Восприятие на основе нерелевантности. Возможна ситуация, в которой человек по каким-то причинам с готовностью подвергнет себя воздействию некоего информационного источника и затем обнаружит, к собственному неудовольствию, что, наряду с интересующими его сведениями, он вынужден воспринимать факты, никак не связанные с его мотивациями. Можно сказать, что это один из наиболее частых путей увеличения диссонанса даже в тех ситуациях, когда исходный диссонанс достаточно велик. Разумеется, рекламодатели зачастую стремятся к созданию именно таких ситуаций, в особенности с помощью радио-и телевизионной рекламы. Они вызывают у людей интерес, используя какое-либо развлечение, но при этом заставляют их воспринимать рекламные сообщения, как правило не имеющие отношения к тому, что исходно привлекало публику. Так, человек, недавно купивший автомобиль одной фирмы, может поймать себя на том, что непроизвольно заслушался восхвалениями достоинств автомобилей конкурирующей фирмы.

3. Вынужденное восприятие. Иногда новая информация (а следовательно, и новое знание) принудительно доводится до сведения человека. Для этого существует масса способов. Событие или

факт могут быть настолько широко распространенными, что избежать знакомства с ними становится практически невозможным. Например, почти невозможно найти взрослого жителя Соединенных Штатов Америки, не имеющего представления о существовании ядерного оружия. Может случиться также, что непредвиденные последствия каких-либо действий человека влекут за собой переживания, которые, в свою очередь, порождают новое знание. Например, если вы, не соблюдая осторожности, идете по обледелому тротуару, крайне велика вероятность того, что вы поскользнетесь и упадете, - и это событие, скорее всего, окажет на вас определенное воздействие. Само собой разумеется, подобные ситуации вынужденного восприятия информации не всегда влекут за собой диссонанс, но этот вариант тоже существует.

4. Взаимодействие с другими людьми. Если предположить, что люди, составляющие круг общения данного человека, не разделяют его взгляды, то они являются для него потенциальным источником диссонанса. Этот диссонанс может возникнуть случайно или по инициативе других людей. Например, человек, только что предпринявший некоторое действие, рассказывает об этом другим - ради того, чтобы получить поддержку, или от избытка собственного энтузиазма. Любой из его собеседников, однако, может высказать собственное мнение, которое вступит в диссонантные отношения с упомянутым действием. Подобное чаще всего происходит тогда, когда, пытаясь уменьшить собственный диссонанс за счет поддержки или согласия других, человек неосмотрительно создает диссонанс в своем собеседнике. (Более подробно мы поговорим об этом в восьмой главе.)

Человеку редко удастся контролировать свое окружение или хотя бы предсказывать его поведение в достаточной мере для того, чтобы защитить себя от

познания, вызывающего диссонанс. У нас никогда нет гарантии того, что попытки уменьшить диссонанс увенчаются успехом. Более того, в результате подобной целенаправленной деятельности диссонанс может возрасти. Каким же будет в таком случае поведение человека, в сознании которого появляется новый элемент, диссо-нирующий с уже существующими представлениями?

Давайте подумаем вместе над тем, как будет реагировать человек, вынужденный слушать или читать информацию, содержащую когнитивные элементы, которые наверняка будут противоречить уже существующим. Как только подобные противоречия возникнут, следует, разумеется, ожидать, что человек предпримет определенные усилия, направленные на уменьшение диссонанса (мы обсуждали этот вопрос в предыдущих главах). Однако можно предположить и то, что в момент воздействия новой, создающей диссонанс информации активизируются достаточно эффективные психические процессы, предотвращающие сознательное внедрение диссонантных элементов в систему знаний. Это проявится в попытках избежать дальнейшего информационного воздействия, в ошибочной интерпретации или неверном восприятии материала, или любом другом маневре, который позволил бы уничтожить только что возникший диссонанс и предотвратить его дальнейшее развитие.

Купер и Ягода представляют иллюстративный материал к некоторым возможным способам борьбы с навязанными таким путем диссонансами. В ходе целого ряда исследований, проводимых в разные периоды, авторов интересовала <реакция предубежденных лиц на пропаганду противоположной точки зрения. Что произойдет, если в ситуации эксперимента им придется невольно столкнуться с этой пропагандой?> Результаты различных исследований позволили Куперу и Яго-174

де сделать выводы о том, что их испытуемые <предпочитают не сталкиваться лицом к лицу с идеями, противоречащими их собственным, чтобы им не пришлось ни защищаться, ни признавать ошибку>.

Они приводят следующие способы, с помощью которых участники экспериментов избегали внедрения диссонанса в их сознание.

1. Изначальное понимание сообщения, за которым следует замысловатый путь рассуждений, ведущий к неправильной интерпретации. Описывая этот процесс, авторы перечисляют следующие его этапы: <...Восприятие индивидом критики в адрес разделяемого им мнения; попытка изобрести способы дисидентификации с отдельными моментами предвзятости суждений по спорному вопросу; в ходе этого процесса теряется исходное понимание смысла сообщения. Очевидно, что этот процесс происходит достаточно часто; неосознанная изобретательность преимущественно реализуется на двух последних этапах>. Другими словами, данный процесс позволяет устранить диссонанс, возникший в результате неосмотрительно правильного восприятия новой информации.

2. Восприятие сообщения как недостоверного. Очевидно, что это чаще всего происходит тогда, когда первоначальное правильное восприятие слишком очевидно для субъекта, чтобы предположить искажение или непонимание информации. Авторы описывают этот процесс следующим образом: <Респондент поверхностно воспринимает сообщение, но убеждает себя в его необоснованности одним из двух способов. Он может признать основную идею, но утверждать, что его точка зрения представляет собой исключение из общего правила; либо он может признать, что это конкретное сообщение убедительно само по себе, но не вписывается в правильную картину, соответствующую нормативным

175

жизненным ситуациям>. И в этой ситуации субъекту снова удается избавиться от навязанного диссонанса.

3. Исходное ошибочное понимание в соответствии с существующими представлениями. В этой ситуации субъект не проявляет изначально правильного понимания.

Купер и Ягода описывают эту ситуацию следующим образом: <...восприятие предвзятого человека находится под таким влиянием его предубеждений, что проблемы, освещенные в рамках противоположной концепции, подвергаются преобразованию с тем, чтобы оказаться совместимыми с его собственными представлениями. Совершенно не осознавая совершаемого им искажения фактов, субъект наделяет полученную информацию чертами собственной точки зрения>. Данное описание не позволяет сказать с уверенностью, имеем ли мы дело с моментальной реакцией субъекта на уже возникший диссонанс, или потенциально создающая диссонанс информация не осознается вовсе. Можно выдвинуть гипотезу о том, что первое предположение верно и что данный тип реакции, по сравнению с теми, в которых испытуемый проявил исходно правильное понимание информации, преимущественно наблюдается у людей, чья сфера убеждений и мнений уже содержит в себе некоторый диссонанс. Наличие диссонанса заставило бы их ощутить тревогу при возникновении угрозы его увеличения и, следовательно, моментально отреагировать.

Продуктивность описанных процессов позволяет говорить об относительной неэффективности навязанной информации. Действительно, результатом подобного принуждения может стать лишь приведение в боевую готовность всех защит индивида против увеличивающегося диссонанса.

176

Заключение

В этой главе была предпринята попытка найти ответы на два вопроса:

1. Каково влияние наличия диссонанса и его степени на активный поиск либо избегание новой информации?

2. Какова реакция людей на вынужденное восприятие информации, которой при обычных условиях они постарались бы избежать?

Соответствующие выводы легко сделать из рассматривавшейся ранее общей теории диссонанса и давления, направленного на его уменьшение, учитывая тот факт, что диссонанс можно уменьшить за счет добавления консонантных когнитивных элементов. Человеку свойственно вести поиски знания, уменьшающего диссонанс, и избегать сведений, его увеличивающих.

В случае если человек невольно сталкивается с информацией, способной увеличить диссонанс, в дополнение к обычным способам уменьшения диссонанса в его психике стремительно активизируются защитные механизмы, не позволяющие новому знанию упрочить свои позиции в когнитивной системе.

177 Глава 7 ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ЭФФЕКТЫ И ПОСЛЕДСТВИЯ ДОБРОВОЛЬНОГО И ВЫНУЖДЕННОГО ВОСПРИЯТИЯ ИНФОРМАЦИИ: ЭМПИРИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

Вопрос <Как узнать, кто по собственной воле ведет поиск новой информации и с готовностью ее воспринимает?> - стар как мир. Как только мы приступаем к распространению какой-либо информации рекламного, политического или любого другого характера, в этот же момент мы сталкиваемся лицом к лицу с данной проблемой. Какова аудитория для данной информации? Кто воспримет ее добровольно? Как можно воздействовать на тех, кого при обычных условиях затронуть не удастся? Как можно удостовериться в том, что информация была воспринята именно теми людьми, для кого она была предназначена?

Тот факт, что характеристики любой добровольной аудитории определяются строгими факторами избирательности, является общепризнанным. Эту избирательность можно подтвердить многими примерами. Вот что утверждает Клаппер:

<...феномен самостоятельного формирования и отбора аудитории можно с легкостью причислить к наиболее общим социальным процессам, что подтверждают исследования воздействия средств массовой информации.

178

Этот процесс тесно связан с интеллектуальным или эстетическим уровнем информационного материала, его политической направленностью или любым другим из дюжины аспектов, и его результат всегда одинаков, несмотря на две разновидности его проявления. Каждый продукт деятельности средств массовой информации:

- 1) привлекает аудиторию, уже предрасположенную к восприятию материалов такого характера;
- 2) терпит неудачу при попытке привлечь внимание сколько-нибудь значительного числа тех, кто либо имеет противоположные интересы, либо до этих пор не был заинтересован в восприятии подобной информации>.

Однако, несмотря на изобилие подобных замечаний, утверждений и обобщений, мы располагаем сравнительно немногими данными для научного обоснования этой точки зрения. Последующая часть этой главы представит некоторые данные, касающиеся затронутых вопросов. Эти данные порой оставляют желать большей убедительности, однако производят впечатление лучшего из того, что мы сегодня имеем. В конце главы представлены результаты исследования, проведенного с единственной целью - проверить предсказуемость взаимосвязи между вынужденным восприятием информации и степенью диссонанса.

Предварительный поиск информации

В предыдущей главе говорилось, что от человека, столкнувшегося с необходимостью или даже

вероятностью совершения какого-либо поступка в будущем, следует ожидать достаточно активного поиска соответствующей информации. Несмотря на то что этот факт кажется очевидным и весьма вероятным, ему не поме-

179
шало бы эмпирическое подтверждение. Многие факты можно интерпретировать как поиск информации в ситуации, предвещающей действие. Однако большинство этих данных не являются в достаточной мере убедительными в силу того, что в обычной ситуации невозможно определить точную причинно-следственную связь. Например, можно было бы найти массу данных, свидетельствующих о том, что граждане, принимающие участие в национальных выборах, более осведомлены в области политики, чем те, кто не участвует в голосовании.

Этот факт можно интерпретировать как подтверждение того, что люди, собирающиеся голосовать на выборах, то есть те, для кого выборы являются частью предстоящего поведения, ведут активный поиск релевантной информации. Однако можно предположить и противоположную причинно-следственную связь: те, кто обладает большей информацией относительно политических проблем и вопросов, будут более мотивированы на то, чтобы отправиться на избирательный участок. Подобная двойственность интерпретации и сопутствующий ей дефицит убедительности характерны для любых данных, полученных по подобным вопросам. Вместо того чтобы представить все разнообразие подобных сведений, мы выбрали для обсуждения два эксперимента, в один из которых, к счастью, входила контрольная группа, позволяющая сделать однозначную интерпретацию.

Во времена Второй мировой войны в Соединенных Штатах Америки велась непрерывная пропаганда против неосторожных разговоров, направленная на то, чтобы предупредить людей о тяжелых последствиях утечки информации. В рамках этой кампании предпринимались попытки воздействовать на людей через различные информационные источники: обращения по

180

радио и в газетах, специальные плакаты. Ведомство военной информации провело несколько исследований, чтобы оценить эффективность этой кампании. Данные, полученные в ходе двух из них, имеют непосредственное отношение к проблеме предварительного поиска информации.

Первое исследование представляло собой опрос четырехсот жителей города Джексонвилля, штат Флорида. В течение некоторого времени в этом городе велась активная кампания по предотвращению утечки информации. Каждому респонденту задавались два вопроса: знает ли он о проходящей кампании и является ли он, по его мнению, носителем ценной информации, которую не следовало бы знать врагу? Данные опроса представлены в табл. 12. Среди тех, кто добровольно подвергся воздействию кампании по безопасности, 34 процента жителей предполагали, что обладают ценной секретной информацией.

Среди тех же, кто ничего не знал о данной кампании, только 15 процентов решили, что являются носителями подобной информации.

В данном эксперименте не было контрольной группы, следовательно, интерпретация результатов может быть неоднозначной. Можно предположить, что те, кто

Таблица 12 Опрос по определению эффективности кампании за предотвращение утечки информации

Количество ответивших; Процент тех, кто считает, что обладает секретной информацией.

Знали о проходящей кампании: 300; 34; Ничего не знали о кампании: 100; 15

181

знал наверняка или думал, что обладает некоей информацией, не предназначенной для вражеских

ушей, были более настроены добровольно воспринимать соответствующую пропаганду. Однако можно также предположить, что проводимая кампания оказала такое влияние на жителей города, по той или иной причине попавших под ее действие, что они поняли, что обладают секретной информацией.

Следует отметить, что если предыдущее предположение верно, значит, данная кампания оказалась весьма эффективной, воздействуя именно на тех жителей города, на кого она была рассчитана.

Есть две причины, по которым мы рассматриваем данный эксперимент в этой главе, несмотря на совершенную неоднозначность интерпретации его результатов. Одна из них - предоставить конкретный пример подобной неоднозначности, благодаря которой большинство экспериментальных данных не могут быть использованы в наших целях. Другая причина - результаты этого исследования можно сравнить с данными, полученными в ходе очень близкого по характеру эксперимента, в который, однако, была включена контрольная группа, позволяющая говорить об однозначности интерпретации. Ниже мы рассмотрим результаты опроса, проведенного в двух городах с целью оценки эффективности брошюры по безопасности, которая носила название <Персональное сообщение>.

В этой брошюре приводились правила безопасности, которые следовало соблюдать, и причины необходимости соблюдения подобных мер предосторожности по пунктам:

1. Вражеские агенты занимаются сбором в единое целое разрозненных частиц информации, многие из которых сами по себе кажутся вполне безобидными.

182

2. Эти частицы информации передаются по цепочке от друга к другу, от друга к дяде, от дяди к двоюродному брату.

3. Враг может не знать чего-то, что знают сотни людей - если эти сотни молчат.

4. Некоторые ключевые слова являются сигналами того, что именно в данной информации враг наиболее заинтересован. Вот эти слова: где, как, когда, сколько, какие именно, - относящиеся к передвижениям сухопутных и морских войск, транспорту, выпуску военной продукции и т. д.

5. Безопасно говорить о том, о чем пишут в газетах или говорят по радио. Небезопасно говорить о том, что ты слышал от кого-то или видел своими глазами.

Исследование проводилось в городах Н и С. Население обоих городов составляло около 16 000 человек, оба города находились на территории штата Нью-Йорк. В городе Н <Персональное сообщение> распространяло Ведомство гражданской защиты. В городе С на момент опроса брошюра еще не была распространена. В городе Н было проведено 521 интервью с родственниками военнослужащих. В городе С - 603 таких интервью. Каждому шестому респонденту из города С была выдана брошюра с наказом прочитать ее. Интервью с этими горожанами проводилось на следующий день. В городе Н из 521 респондента 78 человек ознакомились с брошюрой естественным образом, то есть добровольно. В городе С были опрошены 100 человек, прочитавших брошюру по просьбе репортера, - следовательно, они составили <вынужденную> читательскую аудиторию.

В соответствии с гипотезой о поиске информации, имеющей отношение к будущим действиям, следовало бы ожидать, что люди, не имеющие доступа к какой-либо секретной информации, проявят небольшой интерес к упомянутой брошюре. Иными словами, инфор-183

мация, предположительно содержащаяся в брошюре, не имеет никакой связи с их будущим. В то же время, от тех, кто имеет доступ к подобной информации и либо знает наверняка, либо предполагает, что обладает ценными секретными сведениями, можно ожидать большей склонности к ознакомлению с брошюрой, поскольку ее содержание потенциально имеет

отношение к их предстоящему поведению.

Участникам этого эксперимента был задан вопрос: <Как вы полагаете, обладаете ли вы лично какой-либо секретной информацией?> В табл. 13 представлены данные по четырем группам отвечающих на этот вопрос людей, а именно: произвольная читательская аудитория в городе Н; жители Н, не знакомые с содержанием брошюры; <вынужденная> читательская аудитория города С и жители С, не знакомые с содержанием этой брошюры.

Тридцать три процента произвольной читательской аудитории либо считали, что являются носителями подобной информации, либо не были абсолютно уверены в обратном. В городе С на данный вопрос положи-Таблица 13 Опрос по эффективности брошюры по безопасности

Участникам этого эксперимента был задан вопрос: <Как вы полагаете, обладаете ли вы лично какой-либо секретной информацией?>.

Процент ответивших (да; не знаю; нет).

Город Н:

произвольная читательская аудитория: 78; 33; 67; жители, не знакомые с содержанием брошюры: 443; 18; 82;

Город С:

<вынужденная> читательская аудитория: 100; 20; 80; жители, не знакомые с содержанием брошюры: 503; 16; 84;

184

тельно ответили только 20 процентов представителей <вынужденной> аудитории (с 5-процентным уровнем достоверности). Процентное выражение для двух оставшихся групп составило 18и 16 соответственно.

Сравнение данных в процентах по произвольной и <вынужденной> аудиториям ясно показывает, что чтение брошюры само по себе не заставляло людей чувствовать, что они обладают секретной информацией. Отсюда следует вывод, что более высокий процент таких людей среди произвольной аудитории является скорее причиной, чем следствием чтения брошюры. Другими словами, эти данные подтверждают нашу гипотезу о том, что горожане, знающие либо предполагающие, что могут знать какую-то секретную информацию, и, следовательно, связывающие с этим фактом свое будущее поведение, по собственной воле более активно подвергались информационному воздействию.

Уменьшение диссонанса путем поиска информации

Вернемся теперь к главной теме книги - к теории диссонанса. В предыдущей главе было сказано, что при наличии диссонанса следует ожидать активного поиска информации, благодаря которой создаются новые консонантные когнитивные элементы, а также избегания информации, которая могла бы увеличить существующий диссонанс. Несмотря на значительное количество исследований по проблемам слушательской аудитории (для радиопрограмм), читательской аудитории (для газет) и т. п., мы сталкиваемся с недостатком достоверных данных, которые можно было бы недвусмысленно интерпретировать в контексте нашей гипотезы. Фактически нам удалось провести только один

185

такой эксперимент, и даже здесь интерпретация открыта для обсуждения и опротестования.

Лазарсфельд сообщает об исследовании, в центре которого оказались слушатели серии образовательных программ. Результаты этого исследования представлены в следующей цитате:

<...Даже так называемые образовательные программы не свободны от этой тенденции. Некоторое время назад в эфир выходила программа, демонстрирующая на различных примерах вклад в американскую культуру всех национальностей, составляющих население США. Цель программы заключалась в том, чтобы сообщить аудитории терпимое отношение к другим народностям. В результате, однако, слушательская аудитория каждой передачи состояла, главным образом, из представителей той национальной группы, которая восхвалялась в настоящий момент. Вряд ли у этой программы был шанс по-настоящему обучить терпимости, потому что... в результате самоизбирательности... создавалась аудитория слушателей, настроенных воспринимать информацию только о достоинствах той страны, к которой они уже относились с одобрением>.

Разумеется, это не противоречит гипотезе об активном поиске информации, предположительно, способной уменьшить диссонанс. Вполне вероятно, что в сознании представителей различных национальных меньшинств, живущих в Америке, содержится множество когнитивных элементов, диссонирующих с фактом принадлежности к данной народности. Следовательно, наша гипотеза позволяет ожидать у них высокой мотивации к прослушиванию радиопередач, содержащих информацию, согласующуюся с чувством национального самосознания. Знание о том, что данная национальная группа имеет значение для американской культуры и внесла в нее весомый вклад, консонировало бы с фактом принадлежности человека к этой группе.

186

Другие многочисленные исследования, результаты которых можно было бы приводить до бесконечности, к сожалению, не обладают необходимой степенью однозначности в интерпретации. Если известно, что люди, придерживающиеся либеральных взглядов в политике, имеют тенденцию к чтению либеральных газет, а консерваторы склонны читать консервативные газеты, мы не можем определить с точностью, ведут ли политические убеждения к выбору газеты, или предпочитаемая газета оказывает влияние на эти убеждения.

Также мы не можем судить о наличии либо отсутствии диссонанса у читателей различных газет. Подобные факты не противоречат принципам теории диссонанса, но, конечно же, и не подкрепляют ее.

Еще об одном исследовании, имеющем отношение к рассматриваемому вопросу, мы уже рассказывали в третьей главе. Его авторы - Эрлих и другие - доказали, что наличие диссонанса после покупки нового автомобиля привело к чтению рекламных объявлений, превозносящих достоинства данной модели. Мы рассматривали результаты этого исследования в контексте одного из положений теории - характерного диссонанса, возникающего после принятия решений. Уместно упомянуть о них и здесь, так как результаты эксперимента соответствуют нашей гипотезе о сознательном поиске информации в целях уменьшения диссонанса.

Смешанные характеристики произвольной аудитории

Большая часть произвольной аудитории, разумеется, не будет однородной в том смысле, что каждый ее член окажется привлеченным к восприятию данной информации по одним и тем же причинам. Лекция на

187

любую тему соберет вместе и тех людей, кто находится в состоянии, предшествующем принятию решения, и тех, кто пытается уменьшить существующий диссонанс, и тех, чьи мотивы далеки от содержания лекции. Большинство исследований, посвященных характеристикам различных аудиторий, отражают скорее суммированное воздействие этих факторов. Поскольку результаты этих исследований не позволяют четко выделить компоненты мотиваций, мы не можем считать полученные данные в полной мере подтверждающими нашу теорию. Однако стоит обсудить один

из проведенных экспериментов, чтобы охарактеризовать и снабдить примерами виды полученных сведений и определить степень подтверждения теории диссонанса, полученного из результатов подобных исследований.

Этот эксперимент - один из множества исследований, посвященных осведомленности людей о какой-либо информационной или рекламной кампании. Поскольку люди, по крайней мере до какой-то степени, способны добровольно подвергать себя подобному информационному воздействию, рассматриваемые нами гипотезы должны учитывать возможность разделения аудитории на добровольную и вынужденную.

Наиболее ценные для нас данные таких исследований описывают взаимосвязи между некоей информацией или осведомленностью относительно какого-то вопроса и какой-либо другой переменной, которую можно было бы обозначить как <интерес>. Термин интерес в данном контексте, разумеется, имеет очень расплывчатые границы и, как правило, не соотносится ни с чем однозначным. Иногда можно вполне уверенно считать, что величина интереса тождественна величине значимости предполагаемого поведения в будущем или каких-либо актуальных реакций либо поведения.

188

В интерпретации таких данных применительно к теории диссонанса есть и другая сложность. Данные, полученные в ходе таких исследований, показывают только связь между двумя переменными, не оговаривая направления причинно-следственной связи. Наша теория подразумевает, что наличие диссонанса будет причиной избирательной и добровольной готовности к восприятию информации. Данные такого рода, однако, могут быть истолкованы в другом направлении. Тем не менее мы обсудим одно из подобных исследований, невзирая на трудность определения непосредственной и однозначной применимости его результатов к нашей теории. Разумеется, мы выбрали для обсуждения эксперимент, интерпретация результатов которого сопряжена с наименьшими трудностями.

Центр исследования общественного мнения сообщает об эксперименте, целью которого было оценить общественную осведомленность относительно одной из кампаний Американского общества борьбы с раком.

Наряду с ответом на вопрос о том, что им известно о кампании по профилактике рака, респондентам предлагалось ответить, какие болезни они полагают наиболее опасными. В табл. 14 представлено соотношение между упоминанием онкологических заболеваний в числе наиболее опасных и степенью осведомленности относительно упомянутой кампании.

Прежде чем приступить к интерпретации этого соотношения, попытаемся оценить чувства и реакции тех, кто упомянул рак в числе наиболее опасных болезней.

Семьдесят четыре процента из числа этих людей в качестве причины привели неизлечимость рака. Представим себе теперь, что упоминание рака среди наиболее опасных болезней свидетельствует о некотором страхе заболеть или, по крайней мере, о возможности

189

Таблица 14 Соотношение между степенью осведомленности о проходящей кампании и выбором рака в качестве наиболее опасной болезни

Степень осведомленности; Процент респондентов (назвавших рак в числе наиболее опасных болезней; не упоминавших о раке).

Очень высокая; 11; 3; Высокая; 34; 15; Средняя; 37; 25; Низкая; 9; 28; Очень низкая; 8; 27; Не установлена; 1; 2; Общее количество; 100%; 100%

будущих действий по профилактике этого заболевания. Если это предположение верно, то полученное в ходе исследования соотношение между оценкой опасности рака и осведомленностью о проходящей кампании будет соответствовать нашей теории.

Вероятнее всего, кампания Американского общества борьбы с раком была направлена на распространение информации, описывающей меры профилактики онкологических заболеваний. Вероятно и то, что данная информация создает когнитивные элементы, созвучные с боязнью рака. Следовательно, можно предположить, что те, кто боится заболеть или чье вероятное будущее поведение как-то связано с данным вопросом, более склонны к восприятию соответствующей информации, а следовательно, будут более осведомлены о проходящей кампании, чем те, у кого отсутствует страх перед болезнью либо релевантное будущее поведение. Произвольная аудитория данной кампании будет иметь смешанный характер. Данные, представленные в табл. 14, несомненно, отражают оба этих фак-190

тора. Легко заметить, что какая-либо интерпретация таких данных требует огромного количества допущений и предположений.

Читателю может показаться странным, что люди стремятся к поиску <пугающей> информации, вместо того чтобы пытаться уменьшить свои опасения. Но дело в том, что при наличии диссонанса между осознанием собственного страха и другими релевантными сведениями и при условии высокой устойчивости этого страха именно это и случится, поскольку таким образом диссонанс может быть уменьшен. Подробнее мы поговорим об этом в десятой главе.

Реакции на вынужденное восприятие информации

Рассмотрим теперь реакции человека, на которого оказывается принудительное информационное воздействие, причем навязанные ему сведения, будучи осознанными, могут либо увеличить, либо уменьшить диссонанс. Вспомним из предыдущей главы, что наличие диссонанса вынуждает человека моментально реагировать и защищать себя от новой информации. Данные, описывающие этот процесс, были получены в ходе изложенных ниже трех исследований.

1. Первое исследование было посвящено избежанию диссонанса путем неадекватного восприятия. Непонимание или нежелание осознать стимулы, содержащиеся в сообщении, является самым быстрым и, пожалуй, наиболее эффективным способом реакции при угрозе диссонанса.

Хорошо известным фактом является то, что люди склонны осознавать и интерпретировать информацию, соответствующую уже существующим убеждениям.

191

Исследование Хасторфа и Кэнтрила представляет последовательно организованные данные по конечному результату данной реакции на принудительное информационное воздействие, связанное с угрозой возникновения диссонанса. Авторы воспользовались моментом, в который можно было наблюдать различные мнения по поводу одного и того же события, с целью изучения влияния данных мнений на восприятие события. Исходную ситуацию, породившую спор между двумя группами людей, лучше всего описать словами авторов:

<Оживленным субботним днем, 23 ноября 1951 года, на стадионе Принстонс Палмер состоялся матч между футбольными командами Дартмутского и Принстонского университетов. Это была последняя и очень важная игра сезона для обеих команд, потому что команда Принстона до этих пор побеждала во всех играх, а один из ее игроков, Казмайер, начал приобретать национальную известность, появившись на обложке журнала "Таймс".

Через несколько минут после первого удара по мячу стало ясно, что игра будет нелегкой. Судьи на линии непрерывно свистели и штрафовали и ту и другую стороны. Во второй четверти звезда принстонской команды покинул поле со сломанным носом. В третьей четверти игрока из Дартмута унесли со сломанной ногой. Страсти пылали и во время игры, и после нее. Официальная

статистика показала, что сумма штрафного расстояния для Дартмута составила 70 ярдов, для выигравшего Принстона - 25 ярдов, не считая тех эпизодов, в которых обе стороны были оштрафованы.

Излишне говорить о том, что вскоре посыпались протесты. Игра стала предметом обсуждения для игроков, студентов, тренеров, должностных лиц обеих уни-192

верситетов, а также для бывших выпускников университетов и широкой публики, не присутствовавшей на матче, но крайне обеспокоенной проблемами нынешнего футбола, взяточничеством, коммерциализацией и т. д. Обсуждение игры растянулось на несколько недель.

Одним из факторов, способствующих столь длительному обсуждению матча, послужило немалое число публикаций на эту тему как в изданиях обоих студенческих городков, так и в городских газетах...>

По существу, принстонские газеты обвинили дарт-мутскую команду в преднамеренной жесткости поведения на поле и в умышленном причинении вреда лучшему игроку команды.

Дартмутские газеты ответили, что лучший игрок команды Принстона получил травму в результате несчастного случая, что не является ничем из ряда вон выходящим. Далее они заявили, что после этого несчастного случая принстонская команда стала играть умыш-Таблица 15 Влияние различных мнений на восприятие игры

Вопрос: <Как вы считаете, игра была сыграна честно, или в ней было слишком много грубости и предвзятости>

Ответ; Процент дартмутских студентов (N = 163); Процент принстонских студентов (N = 161).

Честно и без лишней жестокости; 13; 0; Грубо, но честно; 39; 3; Грубо и нечестно; 42; 93; Не знаю; 6; 4;

Вопрос: <Которая из команд, на ваш взгляд, начала жесткую игру?>

Принстонская; 2; 0; Обе команды; 53; 11; Дартмутская; 36; 86; Ни одна из команд или нет ответа; 9; 3

193

ленно грубо и нечестно. К моменту проведения опроса (спустя неделю после матча) мнения студентов двух университетов сложились так, как показано в табл. 15. Огромное различие между мнениями студентов двух учебных заведений очевидно.

Студенты Принстона почти единодушно считали, что игра была грубой и нечестной и что именно дарт-мутская команда первой проявила излишнюю жесткость. Дартмутские студенты, однако, придерживались того мнения, что игра была грубой, но не обязательно нечестной. Кроме того, у них была выражена тенденция утверждать, что жесткую игру начали обе команды одновременно.

Видеозапись футбольного матча была показана приблизительно пятидесяти студентам в каждом университете. Им был роздан опросный лист, на котором предлагалось отмечать во время просмотра видеопленки любые замеченные нарушения правил. В табл. 16 представлены данные по среднему количеству замеченных нарушений.

Сравнение таблиц 15и 16 показывает, что студенты смотрели видеозапись и делали выводы в соответст-Таблица 16 Число нарушений, обнаруженных при просмотре видеозаписи

Студенты; Против Дартмутской команды (В среднем; Ю. Дакота); Против Принстонской команды (...).

Дартмутские (N=48); 4,3[^]; 2,7; 4,4; 2,8; Принстонские (N=49); 9,8[^]; 5,7; 4,2; 3,5

[^]Разница между 4,3 и 9,8 является существенной при 1-процентном уровне достоверности.

194

вии с собственными убеждениями. Дартмутские студенты, в массе своей считающие, что матч не был слишком грубым и что обе команды виновны в жесткой игре, увидели меньшее количество нарушений правил, практически поровну распределив их между обеими командами. Студенты Принстона, исходно придерживавшиеся мнения о том, что игра была грубой и нечестной и что виновен в этом Дартмут, обнаружили большее число нарушений, причем дартмутской команде они приписали почти вдвое больше нарушений, чем своей.

Конечным результатом явилось то, что им удалось избежать возникновения диссонанса.

2. Второе исследование реакций на вынужденное восприятие информации рассматривает случай опровержения информации, создающей диссонанс. Даже если новая, невольно воспринятая информация проникает в сознание, зачастую оказывается возможным в срочном порядке минимизировать возникший диссонанс, тем или иным образом обесценивая поступившую информацию. Вероятно, самый простой способ сделать это - попросту отрицать достоверность новых сведений.

Значительное внимание, уделяемое в последнее время газетами и журналами проблеме возможной взаимосвязи между курением и раком легких, послужило причиной возникновения ситуации, напоминающей принудительное информационное воздействие. Можно с уверенностью предположить, что большинство курильщиков волей-неволей оказались под воздействием этой информации благодаря ее широкой гласности. Следовательно, можно ожидать реакции недоверия или скептицизма среди тех, для кого данное знание является источником диссонанса. Можно с уверенностью утверждать, что знание о том, что курение способствует забо-

леванию раком легких, диссонирует с сохранением привычки курить. Очевидно также, что для большинства курильщиков бросить курить - нелегкое дело. Следовательно, именно среди курильщиков следует искать скептиков, не доверяющих результатам исследований.

Соответствующие данные были получены в результате исследования, проведенного организацией Миннесота-Опрос в феврале 1954 года. В рамках этого исследования, в дополнение к вопросу об отношении к курению, каждый респондент отвечал на следующий вопрос: <Недавно были оглашены результаты научных исследований, проведенных ради того, чтобы определить, может ли курение стать причиной рака легких. Как вы полагаете, была ли доказана связь между курением и раком легких?>

Для нас в этой ситуации интерес представляет сравнительный анализ курильщиков и некурящих с учетом их согласия с тем, что связь курения с раком доказана.

Перед тем как обращаться к данным, следует оговорить несколько моментов, касающихся интерпретации. В большинстве случаев, если мы рассматриваем связь между поддержкой или опровержением какого-либо суждения и задействованием его в каких-либо поступках, имеющих отношение к данному вопросу, интерпретация с учетом направления причинно-следственной связи всегда будет неоднозначной. Разумеется, мы допускаем, что знание определяет поведение. Следовательно, любая взаимосвязь между поведением и принятием либо отрицанием некоторого суждения может оказаться результатом причинно-следственной связи, работающей в этом направлении. Однако теория диссонанса позволяет предположить наличие противоположного направления причинности для той же взаимосвязи. Для того чтобы четко определить направление причинно-следственной связи и устранить ка-

кую-либо неоднозначность интерпретации, необходима возможность утверждать с

определенностью, что в какой-то предшествовавший момент наличествовало поведение при отсутствии суждения.

Представленные ниже данные относительно точек зрения курильщиков и некурящих, к счастью, подлежат однозначной интерпретации в том, что касается направления причинно-следственной связи. Предмет обсуждения - существование взаимосвязи между курением и раком легких - попросту не существовал за год до проведения исследования, так как до этого времени данному вопросу не уделялось никакого внимания в прессе. Если мы исключим из выборки всех тех, кто упомянул об изменении привычек, связанных с курением, произошедшем в течение последнего года, мы получим выборку, состоящую из тех, чьи привычки уже существовали к моменту информационного воздействия и чье поведение осталось без изменений. Из выборки, равной 585 респондентам, только 32 (немногим более 5 процентов) сообщили, что в течение предыдущего года они либо бросили курить (11 человек), либо всерьез пытались, но не сумели (21 человек).

Исключение этих людей из выборки практически не вносит изменений в данные, но позволяет считать интерпретацию совершенно однозначной. Если между отношением к курению и точкой зрения на проблему рака легких действительно существует какая-то связь, вариант, при котором мнение определило бы поведение, исключен. Теория диссонанса, разумеется, позволяет нам предсказать, что курильщики будут уклоняться от информационного воздействия, которое с большой вероятностью создаст когнитивные элементы, диссонирующие со знанием о продолжении курения. Следовательно, можно рассчитывать на то, что курильщики будут реже верить в доказанность упомянутой выше свя-197

зи. Поскольку в большинстве информационных материалов постоянно подчеркивалось, что заядлые курильщики наиболее подвержены заболеванию раком легких, можно ожидать и того, что чем больше человек курит, тем меньше он склонен верить упомянутому факту.

Полученные данные представлены в табл. 17. Из этих данных очевидны две вещи. Чем больше люди курили, тем в большей мере они отказывались воспринимать информацию, которая диссонировала бы с курением, и тем большей была тенденция придерживаться противоположного мнения по данному вопросу. Таким образом, среди заядлых курильщиков 86 процентов предположили, что оговоренная взаимосвязь не доказана, тогда как только 7 процентов высказались в пользу ее доказанности, и лишь 7 процентов не имели явно выраженного мнения на этот счет. По последним двум позициям процент респондентов постоянно возрастает от умеренных и легких курильщиков к некурящим. Конечно же, очевиден тот факт, что приверженцы какого-либо поведения в конце концов отказывались воспринимать навязываемую им информацию,

Таблица 17 Мнения респондентов относительно взаимосвязи между курением и раком легких (в процентах от общего количества N)

Группа выраженного мнения; Процент тех, кто полагает, что взаимосвязь (доказана; не доказана; нет явно).

Некурящие (N = 348); 29; 55; 16; Легкие курильщики (N = 59); 20; 68; 12; Умеренные курильщики (N = 105); 16; 75; 9; Заядлые курильщики (N = 41); 7; 86; 7

198

если чувствовали, что, будучи осознанной, она вызовет диссонанс с их представлениями об их поведении.

3. Третий эксперимент по реакциям на принудительное информационное воздействие посвящен процессу забывания увеличивающей диссонанс информации. Вероятно, читателю уже приходило в голову, что один из способов уменьшить только что внедренный в сознание диссонанс - забыть навязанную информацию. Вероятно, однако, что это не самая легкая задача, поскольку <опасная> информация будет привлекать внимание человека уже вследствие того, что она порождает

диссонанс. Но если восприятие новой информации сравнительно недолговременно и если повседневный опыт человека лишен прочих напоминаний об этой информации, можно предположить, что нам удастся найти свидетельства подобного избирательного забывания.

Уоллен провел эксперимент, который наглядно демонстрирует этот эффект. Каждому участнику эксперимента вручался список из сорока прилагательных с просьбой отметить в нем, какими из данных слов можно описать данную личность, а какими - нет. Неделий позже каждому участнику предъявлялся этот же список прилагательных с пометками, предположительно сделанными кем-то из знакомых, оценивавшим этого человека со своей точки зрения. Эти пометки были расставлены таким образом, чтобы для каждого испытуемого половина их совпадала с его собственными оценками, а вторая половина противоречила им. По истечении сорока восьми часов участникам предлагалось вспомнить эти фальшивые отметки. Таким образом, каждый участник насильственно подвергался воздействию информации, внедряющей диссонанс в его сознание. Имеется в виду, что если человек оценил себя как, например, <легко сходящегося с людьми>, а

199

затем ему сообщалось, что кто-то, знающий его лично, оценил его как <плохо сходящегося с людьми>, то эти два представления вступали в диссонанс друг с другом.

Результаты теста-<воспоминания> выявили отчетливую тенденцию участников забывать те элементы информации, которые порождают диссонанс. Нагляднее всего это показывает сравнение процентных показателей ошибок, сделанных при попытке вспомнить оценки, согласующиеся или не согласующиеся с собственными представлениями человека о себе. В тех случаях, когда испытуемый и неизвестный знакомый соглашались на том, что прилагательное подходит либо не подходит данному человеку, количество ошибок при вспоминании составило 14,5 и 16,7 процентов соответственно. Если оценки не совпадали, то есть участник эксперимента утверждал, что прилагательное к нему применимо, а неизвестный знакомый считал, что нет, и наоборот, в этих случаях количество ошибок составило 25,6 и 22,3 процента соответственно. Повторный эксперимент, в котором момент перечисления прилагательных по памяти был отсрочен на неделю, выявил ту же самую заметную тенденцию забывать элементы информации, порождающие диссонанс в сознании человека.

Ряд других результатов данного эксперимента также заслуживает упоминания. Экспериментатору удалось получить от участников рейтинги желательности конкретного личностного качества для каждого прилагательного. В данных эксперимента практически нет указаний на то, что желательность либо нежелательность каких-либо качеств оказала влияние на процесс перечисления их по памяти. Существенным фактором, по крайней мере для данной ситуации, оказалось то, совпадают две оценки или нет, вне зависимости от того,

200

насколько желательной участник считает данную характеристику. Интерес представляют также результаты, полученные в контрольной группе, где второй набор оценок не был оценками со стороны и, следовательно, не порождал диссонанс. Нет указаний и на то, что для контрольной группы совпадения или различия двух рейтингов сказались в какой-либо мере на последующем перечислении по памяти.

Таким образом, мы можем прийти к выводу, что по истечении значимого временного промежутка между восприятием новой информации и возникновением необходимости вспомнить эти сведения, наблюдается значительная тенденция к забыванию тех составляющих элементов информации, которые вызвали диссонанс.

Успешное создание диссонанса путем принудительного информационного воздействия

Если совместить понятие о том, что люди склонны избегать восприятия новой информации, потенциально увеличивающей диссонанс, и тот факт, что, даже если в силу необходимости или по

неосторожности человек испытывает подобное информационное воздействие, ему зачастую удается избежать его влияния посредством непонимания, недоверия или любого другого подходящего процесса, то мы приходим к выводу, что очень трудно изменить уже утвердившееся суждение, если оно согласуется с существующим поведением или с существующей системой установок и установок. И это действительно так. Однако мы можем задаться вопросом относительно обстоятельств, при которых подобное суждение все-таки могло бы измениться - в свете теории диссонанса.

201

Представляется очевидным, что попытки избежать знакомства с информацией, которая может создать новый или увеличить существующий диссонанс, зависят от ожиданий (вероятно, невербализированных), связанных с данным материалом, или предварительных оценочных суждений. Кроме того, если бы нам удалось создать ситуацию, в которой ожидания и предварительные оценки каких-либо данных подразумевали бы уменьшение диссонанса, в то время как сами данные оказались бы увеличивающими диссонанс, следовало бы ожидать наличия весьма существенного диссонанса. При условии успешного внедрения диссонанса в существующую систему убеждений мы наблюдали бы больше случаев изменения мнения, т. е. для некоторых людей созданный таким образом диссонанс удалось бы уменьшить за счет изменения существующей системы убеждений.

Ювинг сообщает об исследовании, имевшем непосредственное отношение к этому вопросу. Участникам его эксперимента были предложены текстовые материалы, которые содержали резкую критику компании <Форд>, причем эта оценка была более негативной, чем исходные мнения любого из участников (всем им раздавались абсолютно идентичные по фактическому материалу тексты). Можно было бы ожидать, что, будучи на самом деле осознанной, информация могла бы ввести диссонанс в систему существующих мнений, то есть созданное благодаря ей знание диссонировало бы с уже существующими когнитивными элементами.

При проведении исследования были созданы две группы с разными условиями эксперимента.

Условие 1. Для членов первой группы текст начинался с таких слов: <Многие люди придерживаются того мнения, что "Форд" является представителем худшей стороны "Большого Бизнеса". Тем

202

не менее некоторые из приведенных ниже фактов едва ли подкрепляют эту точку зрения>. Другими словами, эти участники должны были ожидать, что дальнейший текст будет направлен на защиту компании <Форд>. Таким образом, изначальные сторонники <Форда> не ожидали воздействия потенциально-диссонантной информации и не защитили себя психологически.

Условие 2. Для членов второй группы текст был анонсирован противоположным образом: <Многие придерживаются того мнения, что "Форд" является представителем лучшей стороны "Большого Бизнеса". Тем не менее некоторые из приведенных ниже фактов едва ли подкрепляют эту точку зрения>. Таким образом, эти участники могли ожидать, что дальнейший текст будет содержать критику компании <Форд>. Те из них, чье исходное отношение к компании было положительным, будучи вынужденными читать данный текст, имели возможность выстроить защиту против создания диссонанса. Стоит еще раз подчеркнуть, что на самом деле содержание дальнейшего текста в обеих группах было идентичным.

Если условие проведения эксперимента в первой группе увенчалось успехом по части обмана участников и, следовательно, в создании диссонанса, то здесь можно рассчитывать на большее количество изменения мнений после чтения текста, чем во второй группе.

Перед прочтением информационного сообщения каждый участник указывал свое мнение о данной компании. Сразу же после прочтения участникам снова предлагалось зафиксировать свои точки

зрения. Двумя днями позже изменение мнения по этому вопросу оценивалось в третий раз.

В табл. 18 представлены данные, полученные в ходе этого эксперимента. Из этой таблицы видно, что в тех случаях, когда текст был заявлен как благоприятству-203

ющий <Форду>, участники были настроены по отношению к компании положительно, а содержание текста было негативным, результатом пропаганды стало успешное изменение суждений в сторону негативного настроения. Более того, это изменение мнений удерживалось к моменту третьего измерения.

В том случае, когда и содержание дальнейшего текста, и заявленная цель пропаганды были негативными по отношению к <Форду>, изменения мнений оказались намного меньшими и практически полностью исчезли по прошествии двух дней. Различия между двумя группами было статистически значимым более чем на 1-процентном уровне достоверности для общего изменения мнения между первым и третьим измерениями. Данные подтвердили нашу гипотезу о том, что в тех случаях, когда ожидания и предварительные оценки

Таблица 18 Изменение мнения после чтения пропагандистского текста

Изменение мнения (между первым и вторым утверждением; между вторым и третьим утверждением).

Условие 1: Заявленная цель пропаганды согласуется с содержанием; 2,37; 15; Условие 2: Заявленная цель пропаганды не соответствует содержанию; 1,35; -92^

^Отрицательное число указывает на то, что изменение мнения произошло в направлении, противоположном фактическому содержанию текста.

204

участников подразумевали совместимость информации с уже существующими мнениями (согласно заявленной направленности текста), пропаганда оказалась весьма успешной.

Данная интерпретация роли заявленной цели пропаганды была в дальнейшем подкреплена ответами участников на вопрос: как им показалось, был ли текст предвзятым или объективным, логически выдержанным или нет, соответствовал ли он их собственным наблюдениям и насколько он заслуживает доверия?

В табл. 19 показано процентное содержание благоприятных ответов (текст непредвзятый, логически выдержанный, соответствует их собственным наблюдениям и заслуживает доверия) для различных степеней различия между исходным мнением участника и негативным мнением, представленным в тексте.

Очевидно, что реальное содержание пропаганды не являлось определяющим фактором благоприятной либо неблагоприятной ее оценки участниками. Две группы ознакомились практически с абсолютно одним и тем

Таблица 19 Процент благоприятных оценок пропагандистского текста

Степень, в которой исходное мнение о <Форде> было более благоприятным, чем содержание текста; Условие 1 (N; % благоприятных); Условие 2(...).

Практически нулевая; 4; 0; 5; 100; Незначительная; 25; 36; 41; 22; Умеренная; 13; 50; 26; 15; Значительная; 26; 55; 24; 8

205

же текстом. Однако процентные выражения благоприятных оценок этого текста в условиях 1 и 2 разошлись в абсолютно противоположных направлениях относительно разницы между исходным мнением и фактическим содержанием текста. Определяющим фактором представляется заявленная цель пропаганды. Для условия 1 заявленное намерение было близким к тем из первоначальных мнений, которые в значительной мере разошлись с фактическим содержанием, в то время как для условия 2 заявленное намерение было близким к тем первоначальным мнениям, которые не отличались вовсе или незначительно отличались от содержания текста. Процент благоприятных оценок текста, таким образом, очень сильно зависел от того, насколько исходное мнение участника было близким к заявленной цели данной пропаганды. Чем большей была разница между ними, тем меньшим был процент благоприятных оценок.

Эксперимент по проблеме информационного воздействия

Мы подробно обсудили значение теории диссонанса для человеческого поведения в тех ситуациях, когда возникает желание или необходимость восприятия некоей информации. Кроме того, мы представили результаты ряда исследований, согласующиеся с нашей теорией. Однако некоторые из упомянутых экспериментов являются неоднозначными в плане интерпретации. Я последовательно разработал и с помощью Да-нуты Эрлих и Питера Шонбаха провел лабораторный эксперимент с целью проверить весь диапазон взаимосвязей между диссонансом и информационным воздействием.

206

Уместным будет привести краткий обзор специфических положений теории для этого типа поведения. Простоты ради мы ограничим обзор рассмотрением диссонанса между знанием о том, что человек делает, и другими знаниями в таких условиях, когда представления о собственном поведении активно сопротивляются изменениям, поскольку само поведение трудно изменить.

Можно ожидать следующего:

1. Если существующее знание полностью или по большей части согласуется со знанием относительно спорного поведения, мотивация к восприятию информации (из данного источника) практически будет отсутствовать. При таких обстоятельствах, следовательно, будет наблюдаться незначительная или нулевая добровольная готовность оказаться под воздействием информации. С другой стороны, нет причин ожидать и активного избегания информации.

2. Если между общим знанием и спорными поведенческими элементами имеется заметный диссонанс, следует ожидать активных усилий, направленных на уменьшение диссонанса и отторжение информации, увеличивающей диссонанс. Таким образом, если источник информации рассматривается как потенциально уменьшающий диссонанс или создающий новые элементы, консонантные с собственным поведением, человек будет подвергаться воздействию информации из этого источника. Если же источник информации рассматривается как потенциально увеличивающий диссонанс, то человек будет активно отказываться от восприятия этой информации.

3. Если диссонанс превышает сопротивление к изменению собственного поведения, то поведение изменится. Благодаря этому диссонанс будет устранен, и все то, что диссонировало со знанием от-

207

носителю старого поведения, разумеется, будет соответствовать знанию относительно нового поведения. Если диссонанс настолько велик, что почти достаточен для того, чтобы преодолеть сопротивление к изменению поведения, можно ожидать, что самым простым способом устранить диссонанс будет временное увеличение его до такой степени, чтобы изменение поведения оказалось возможным. При этих обстоятельствах следует ожидать, что люди будут подвергать себя воздействию увеличивающей диссонанс информации. Однако это может произойти только в ситуациях чрезвычайно большого, близкого к предельному диссонанса.

Максимальный диссонанс, который может возникнуть между любыми двумя когнитивными элементами, равен сопротивлению изменения элемента с наименьшей устойчивостью.

Это краткое обобщение - попросту попытка вербально сформулировать то, что было представлено в графической форме на рис. 4 (см. стр. 170). Чтобы проверить эти гипотезы, мы разработали эксперимент, отвечающий следующим требованиям.

1. Индивид (участник эксперимента) оказывается в ситуации, когда он вовлечен в некий поведенческий процесс при наличии существенного сопротивления к изменению поведения. Однако совершенно ясно, что изменение может произойти.
2. События в окружении должны экспериментально контролироваться с тем, чтобы создать для одних участников знание, консонантное со знанием относительно этого поведения, а для других - диссонантное.
3. В определенный момент каждому участнику должна быть дана возможность получить дальнейшую информацию, имеющую отношение к его поведению.

208

Процедура эксперимента была простой. Мы создали ситуацию карточной игры, в которой участникам приходилось сделать выбор относительно того, на какой стороне они хотели бы играть. Чтобы ввести фактор сопротивления изменению поведения, за перемену сторон в ходе игры был назначен штраф. С помощью регулирования вероятности победы или проигрыша участника можно было создавать консонанс либо диссонанс.

Всего в эксперименте были задействованы 108 участников. Все они были студентами старших курсов Мин-несотского университета, добровольно пожелавшими принять участие в эксперименте. Каждая сессия проводилась с одним участником одновременно.

Пришедшего на сессию участника встречал ведущий эксперимента, который затем представлял его наблюдателю. Наблюдатель впоследствии не принимал активного участия в игре.

Его работа заключалась в том, чтобы записывать все замечания, сделанные участником в ходе эксперимента, и отмечать время, затраченное участником на восприятие новой информации. Ведущий сообщал участнику:

<Прежде чем мы начнем, я хотел бы объяснить, что мы изучаем человеческое поведение в ситуациях карточной игры. Специально для этого исследования мы придумали игру в карты для двух человек, и сейчас мы с вами будем играть друг против друга.

В этой игре две стороны не равны между собой: одна находится в более выгодных условиях. После того как вы ознакомитесь с правилами игры, напечатанными на этом листе, вас попросят сделать выбор между двумя сторонами, то есть между игроком А и игроком В. Мы будем играть на деньги, и для начала у вас будет два доллара пятьдесят центов, которые вы можете рассматривать как оплату вашего участия

209

в этом эксперименте. Все, что вы выигрываете, принадлежит вам. Все, что вы проигрываете, остается у нас.

Теперь ознакомьтесь, пожалуйста, с правилами игры. Если у вас возникнут какие-либо вопросы, не стесняйтесь их задавать>.

Правила игры:

В этой игре два игрока: игрок А и игрок В. Перед каждым розыгрышем карты тасуются, колода разбивается, и семь открытых карт выкладываются на стол. Затем считается суммарная стоимость этих семи карт. Стоимость отдельных карт такова: туз - одно очко; двойка - два очка; тройка - три очка; и так далее до десятки, десятки и все старшие карты стоят десять очков каждая. Максимальная общая сумма очков, естественно, равна семидесяти.

Всякий раз, когда общая сумма очков равна 48 или меньше, выигрывает игрок А, но только точную сумму своей ставки. Если выпало 49 очков - ничья.

Игрок В побеждает, если общая сумма очков равна 50 или больше. Его шансы на победу таковы: от 50 до 54 очков он выигрывает точную сумму своей ставки; от 55 до 59 - выигрывает двойную ставку; от 60 до 64 - выигрывает вчетверо больше, чем ставил; и от 65 до 70 - выигрывает в восемь раз больше, чем ставил. Таким образом, когда общая сумма очков равна:

48 или меньше - игрок А выигрывает, игрок В проигрывает;

49 - ничья (никто не проигрывает и не выигрывает);

50-54 - игрок В выигрывает, игрок А проигрывает 1:1;

55-59 - игрок В выигрывает, игрок А проигрывает 2:1;

60-64 - игрок В выигрывает, игрок А проигрывает 4:1;

210

65- 70 - игрок В выигрывает, игрок А проигрывает 8:1.

После того как участник ознакомился с правилами игры, экспериментатор продолжал:

<Сейчас мы проведем тридцать розыгрышей. Это значит, что тридцать раз карты будут перетасованы и каждый раз семь открытых карт будут выложены на стол. Перед каждым розыгрышем я попрошу вас сделать вашу ставку. Размер ставки может быть любым: от пяти до двадцати пяти центов за один раз.

Чтобы игра получилась максимально честной, мы даем вам один шанс в течение всей игры сменить роль. Это значит, что вы сможете в любой момент сменить сторону, на которой играете. Однако это будет стоить вам один доллар. Как видите, очень важно с самого начала сделать правильный выбор.

Наш опыт показывает, что правильный выбор сделать нетрудно, если перед этим хорошенько подумать. Я предлагаю вам сейчас поразмышлять над этим. Вот вам бумага и карандаш для необходимых вычислений>.

После того как участник эксперимента оглашал свое решение, ведущий уточнял, насколько это решение твердо и окончательно. Участнику выдавался листок бумаги с числами от 1 до 30 под тем предлогом, что, вместо того чтобы передавать деньги взад-вперед через стол, он сможет вести подсчет своих проигрышей и выигрышей в каждой игре и, таким образом, быть постоянно в курсе того, сколько у него денег.

Затем ведущий эксперимента доставал карты, и игра начиналась. Перед каждым розыгрышем участнику предлагалось сделать ставку. Затем ведущий тасовал карты и просил участника разбить колоду перед раздачей.

После двенадцати туров экспериментатор демонстрировал график, отражающий суммарные вероятности выпадения всех возможных сочетаний карт: от 10 до

70 очков. Участнику пояснялось, что по графику он может вычислить точную вероятность получения тех или иных результатов и определить, какая из сторон поставлена в более благоприятные условия. В действительности же график, будучи правильно проинтерпретированным, информировал участника о том, что он занял проигрышную позицию. Разумеется, представленный график менялся в зависимости от того, на какой стороне играл участник. Экспериментатор подробно пояснял, как проводить вычисления по данному графику, а затем участнику сообщалось следующее:

<С этого момента график принадлежит вам. Вы можете пользоваться им или нет - дело ваше. Можете потратить на его изучение столько времени, сколько захотите, дайте знать, когда будете готовы продолжать игру>.

Затем ведущий ждал сигнала участника о том, что тот закончил изучать график и готов играть дальше. Наблюдатель отмечал точное количество времени, затраченное участником на работу с графиком. Когда испытуемый отрывался от графика, эксперимент завершался. Ведущий задавал участнику необходимые вопросы и разъяснял цель эксперимента.

Два доллара пятьдесят центов оставались участнику в качестве гонорара.

Теперь давайте подведем итоги и покажем, как вышеупомянутая процедура преуспела в создании искомой экспериментальной ситуации.

Создание сопротивления изменению поведения. Участник эксперимента, полагая, что одна из участвующих в игре сторон действительно находится в более выгодном положении, делал свой выбор.

Ведущий, специально подчеркивая тот момент, что правильный выбор существует, а также то, что его можно сделать, если предварительно хорошенько подумать,

212

усложнял участнику в случае неудачной игры признание факта совершенной ошибки, что препятствовало изменению поведения.

Помимо того, дополнительную сложность создавал и тот факт, что перемена игроком стороны была возможна в любой момент, но обходилась ему в один доллар.

Создание знания, консонантного либо диссонантно-го со знанием о поведении. Под поведением здесь, конечно же, понимается готовность продолжать игру на изначально избранной стороне. К моменту окончания 12-го розыгрыша у участников эксперимента уже оказывался на руках длинный перечень выигрышей и проигрышей. Те, кому удалось много выиграть, получали опыт, подсказывающий им, что выбранная сторона - наилучшая. Разумеется, это знание было созвучным знанию о выборе данной стороны. Напротив, много проигрывавшие участники за время игры собрали достаточное количество информации, диссонирующей с их первоначальным выбором. Иными словами, экспериментальным путем был создан широкий спектр степеней, в которых соответствующее знание человека вступало в отношения диссонанса с его представлением о собственном поведении.

Создание возможности получить новую информацию. График, выданный участнику по окончании 12-го розыгрыша, являлся очевидной возможностью получить дополнительную информацию о ситуации.

Участнику сообщалось, что данный график представит ему точную картину его возможностей в этой игре. Его ожидания относительно того, что именно содержится в графике, неизбежно должны были в какой-то мере предопределяться уже полученным опытом игры. К этому моменту мы

вернемся позже, чтобы подробно рассмотреть на его примере частные проявления теории диссонанса.

213

Результаты эксперимента

Разумеется, основной результат эксперимента можно представить в виде кривой, отражающей соотношение величины диссонанса либо консонанса, существующего в сознании человека на момент появления упомянутого графика, и количества времени, затраченного на изучение этого графика. Напомним, что данные по временным затратам были получены с помощью наблюдателя с секундомером, отмечавшего точное время, которое тот или иной участник запросил на изучение графика. Безусловно, погрешность этого измерения весьма велика. Некоторым участникам удавалось получить столько же информации за минуту, сколько другим, менее сведущим в данном вопросе, - за пять минут. Измерение степени диссонанса также не лишено сложности. Очевидно, что выигрыши и проигрыши имеют прямую связь с появлением консонантных либо

214

Таблица 20 Соответствие между диссонансом и временем, затраченным на изучение графика

Интервалы на шкале диссонанса. Стандартное отклонение (выигрыши/средняя ставка/погрешность?); Количество испытуемых в промежутке; Среднее время, затраченное на график; Стандартное отклонение временных оценок.

от +3,0и выше; 7; 90,7; 63,6; от +2,99 до 1,00; 15; 178,3; 121,0; от +0,99 до -1,00; 9; 173,3; 129,1; от -1,01 до -3,00; 14; 308,5; 141,1; от -3,01 до -5,00; 18; 239,9; 195,5; от -5,01 до -7,00; 7; 94,1; 43,3; от -7,01 до -9,00; 3; 43,0; 23,6; от -9,01 до -11,0; 4; 122,5; 110,3; от -11,01 до -13,00; 6; 155,5; 46,8

214

диссонантных элементов, так как они отражают опыт, полученный человеком в данной ситуации. Поскольку ставка варьировалась от розыгрыша к розыгрышу, мы посчитали наиболее уместным в этих вычислениях найти разницу между суммой, оставшейся на руках у участника эксперимента после 12-го розыгрыша, и исходными 2,5 доллара, и поделить эту разницу на средний размер ставок, сделанных им в течение игры. Данные, показывающие соотношение этих параметров, представлены в табл. 20 и на рис. 5.

Очевидно, что время, затраченное на изучение графика, является сложной функцией диссонанса.

Фактически, эта функция составлена из двух кривых, показанных на рис. 4 (см. стр. 170). Поскольку ожидания игроков относительно того, какую информацию предоставит им график, зависели от предшест-Рис. 5. Время восприятия новой информации

215

вующего опыта, полученного в ходе игры, данные располагаются и на кривой <ожидание уменьшения диссонанса>, и на кривой <ожидание увеличения диссонанса>. Этот сдвиг в ожиданиях соответствует примерно -5,00 по оси абсцисс на рис. 5.

Давайте теперь вкратце оценим то, насколько полученное нами соотношение соответствует предположениям, сделанным согласно теории диссонанса.

Мы предположили, что если отношения между знанием и поведением являются в значительной мере консонантными, то мы увидим незначительную или нулевую мотивацию к восприятию новой информации, представленной в графике. Как и ожидалось, в положительной части шкалы диссонанса количество времени, затраченное на изучение графика, было невелико. Иными

словами, если опыт, полученный игроком, порождает знание, согласующееся со знанием о собственном поведении, этот участник проводил за изучением графика немного времени. Однако можно считать эту часть наших предположений лишь частично доказанной, т. к. для небольшой или нулевой мотивации к изучению графика среднее значение, равное 178,3 секунды, представляется слишком большим. Можно было бы ожидать меньших временных затрат. Я еще вернусь к этому моменту.

Мы предположили, что, если связь между новым знанием и уже существующим знанием относительно поведения была диссонантной, время, потраченное на изучение графика, будет значительно большим в том случае, если игрок надеялся получить таким образом информацию, способную уменьшить диссонанс. На самом деле, мы видим, что при умеренных значениях диссонанса (от -1,00 до -5,00) время, затраченное на график, достигает наибольших значений. Эти участники получили в ходе игры умеренное количество ког-216

нитивных элементов, диссонирующих с намерением продолжать играть на первоначально выбранной стороне. Однако они могли надеяться получить из графика подтверждение того, что их выбор был правильным. Такая информация привела бы к уменьшению диссонанса. Следовательно, эти игроки затратили немало времени в поисках подобных сведений.

Мы предположили, что при наличии диссонантных отношений между знанием и поведением мы будем наблюдать активное стремление избежать знакомства с графиком, если тот воспринимается как потенциальный источник информации, увеличивающей уже существующий диссонанс. Те участники, чьи показатели приближались к крайним значениям на шкале диссонанса (от -5,00 до -9,00), получили в ходе игры опыт, влекущий за собой возникновение весьма ощутимого диссонанса. Более того, опыт, полученный этими участниками, был достаточным для того, чтобы они могли перестать надеяться получить из графика информацию, увеличивающую и без того высокий диссонанс, от которого они хотели бы избавиться. Следовательно, эти игроки избегали подробного изучения графика. Среднее время, затраченное на его изучение, на самом деле невелико.

Мы предположили, что если бы диссонанс между знанием и поведением увеличился настолько, чтобы приблизиться к величине сопротивления изменению, то самым простым путем избавиться от диссонанса было бы временно увеличить его до такой степени, чтобы он превысил устойчивость к изменению. Тогда перемена игровой роли позволила бы участнику избавиться от диссонанса. Можно считать, что значение -12,00 по шкале диссонанса было действительно близким по величине к сопротивлению изменению поведения, поскольку оно подразумевало 12 проигранных средних ставок из 12 попыток. Действительно, мы видим, что

217

как только степень диссонанса достигает данной отметки, количество времени, затраченного на изучение графика, начинает возрастать.

Поскольку данные взаимосвязи достаточно сложны, следует упомянуть о том, что соотношение различий в затраченном времени и различий между степенями диссонанса является статистически значимым на более чем 1-процентном уровне достоверности при не-параметрическом анализе.

Проверка различий между соседними промежутками на шкалах также свидетельствует о том, что подъем в начале, последующий спад и финальный подъем являются статистически значимыми на 5-процентном уровне достоверности.

Наблюдая высокий уровень общей значимости и большую или меньшую значимость проверки смежных различий, мы можем быть уверены, что полученная форма графика не случайна.

Вернемся теперь к размышлениям об отмеченных сравнительно высоких значениях среднего времени на положительном конце шкалы диссонанса. Поскольку теоретически можно ожидать незначительной или нулевой мотивации к поиску информации, следовало бы рассчитывать на то,

что диссонанс будет иметь сравнительно низкие значения, если, конечно, не сказывается влияние каких-либо других факторов. На самом деле ситуация позволяет явно определить усложняющий фактор, который и повлиял на необычную величину показателей. Вспомним, что график, предложенный участникам к рассмотрению, будучи верно интерпретированным, должен был свидетельствовать о том, что избранная игроком сторона находится в проигрышном положении. Можно предположить, что среди участников, для которых диссонанс приобрел положительные значения на шкале, нашлись такие, которые, взгля-218

нув на график, сумели верно истолковать его и вследствие этого ощутили возникновение некоторого диссонанса в относительно консонантной системе знаний. Этот факт имеет отношение уже к вынужденному восприятию информации.

В табл. 21 приведено среднее время по двум группам участников, разбитое на интервалы так, чтобы избежать слишком низких показателей. Из этой таблицы явственно видно, что из всех участников, чьи показатели расположились на положительной части шкалы диссонанса (интервал включает и 0), те, кто выявил верное понимание графика, изучали его дольше. Различие здесь имеет значимость выше 5-процентного уровня достоверности при непараметрическом анализе.

Те участники, чьи результаты оказались на отрицательной части шкалы, продемонстрировали незначительное отличие в другую сторону. Эти различия не достигают уровня статистической значимости. Очевидно, однако, что удивительно высокие показатели затраченного времени, соответствующие положительному концу шкалы, явились результатом диссонанса, вызванного изучением графика.

Если интерпретация этих данных в рамках теории диссонанса верна, то мы должны были бы получить

Таблица 21 Соотношение между восприятием графика и временем, затраченным на его изучение

Интервалы на шкале диссонанса; Участники, выявившие верное понимание (N; среднее время);
Остальные участники (...).

от +10,99 до -1,00; 14; 200,5; 17; 121,3; от -1,01 до 5,00; 15; 247,3; 17; 289,8; от -5,01 до 13,00; 11;
109,3; 9; 112,1

219

подтверждение этому в спонтанных репликах участников, а также в количестве игроков, решивших сменить игровую сторону после знакомства с графиком.

Остановимся сначала на некоторых спонтанных замечаниях, сделанных участниками во время изучения графика.

Мы располагаем данными по каждому игроку относительно того, продемонстрировал ли он неправильное понимание графика, т. е. воспринял ли он полученную информацию как подтверждение правильности своего изначального выбора. Теория диссонанса позволяет предположить, что это будет наиболее частым явлением среди тех участников, кто либо обратился к графику ради уменьшения диссонанса (от -1,00 до -5,00), либо старался избежать знакомства с ним из страха, что полученная информация увеличит диссонанс (интервал от -5,01 до -9,00). Реплики, показывающие неверное понимание графика, характерны для 26 процентов участников, попавших в эти интервалы. Среди тех же, кто на момент знакомства с графиком выигрывал и, следовательно, не ощущал диссонанса, только 16 процентов участников сделали замечания, свидетельствующие о неверном понимании графика. Среди участников, вошедших в два последних интервала (от -9,01 до -13,00) и действовавших по большей части ради временного увеличения диссонанса с последующим изменением поведения, ни один не сделал замечаний, свидетельствующих о неверном толковании графика.

Согласно теории, можно было бы ожидать, что большинство участников, вошедших в два последних интервала, сменят игровую сторону после знакомства с графиком. В действительности же 60 процентов этих игроков перешли на другую сторону, тогда как среди участников, попавших в интервал от -1,00 до -9,00, таковых оказалось 35,7 процента. Разумеется, среди

220

участников эксперимента, чьи показатели расположены на положительной части шкалы, оказалось совсем немного (только 10 процентов) тех, кто сменил сторону после изучения графика. Поскольку ни различия, связанные с неверным пониманием графика, ни различия, относящиеся к перемене сторон, не являются статистически значимыми, полученные данные удовлетворяют нашей теории. Можно, однако, задаться вопросом: почему лишь 60 процентов тех, кто вошел в два последних интервала, изменили поведение, если теоретически все 100 процентов должны были это сделать?

Следует вспомнить, что перемена стороны обходилась игроку в 1 доллар, а именно у часто проигрывавших участников к концу 12-й попытки на руках оставалось слишком мало денег (у большинства эта сумма все еще превышала 1 доллар, но не намного). Некоторые из этих игроков заявили, что хотели бы сменить сторону, но не могут себе этого позволить по финансовым соображениям. Другие могли испытывать те же затруднения, но умолчали о них.

Заключение

В этой главе рассматривались данные, связанные с одним из аспектов уменьшения диссонанса, а именно: с получением новой информации, не противоречащей уже имеющимся знаниям, а также с попыткой избежать восприятия новой информации, диссонирующей с уже существующими знаниями.

Было показано, что большинство данных, связанных с избирательным подходом к информации, пропаганде и СМИ, подлежат интерпретации применительно к попытке уменьшения диссонанса. К сожалению, большинство подобных данных не однозначны в плане при-

чинно-следственной связи и не могут расцениваться как уверенное подтверждение теории когнитивного диссонанса.

Данные, связанные с реакциями людей на принудительное информационное воздействие, к счастью, более адекватны. Если диссонанс существует, людям свойственно избегать воздействия увеличивающей его информации - путем непонимания, отрицания достоверности полученных сведений и т. п. Если же люди не ожидают от данной информации увеличения диссонанса и не защищены психологически, информация окажет на них большое влияние.

Взаимосвязь между степенью возникшего диссонанса и ожиданиями, связанными с конкретным источником новой информации, определяющими, будет человек воспринимать ее с готовностью или нет, становится очевидной и понятной благодаря результатам эксперимента, разработанного и проведенного с целью проверить данные частные проявления теории диссонанса.

222 Глава 8 ФУНКЦИЯ И РОЛЬ СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ

Социальная группа для индивида является одновременно как главным источником когнитивного диссонанса, так и основным средством его уменьшения или даже полного устранения. Информация, получаемая в процессе коммуникации, может содержать элементы, диссонирующие со взглядом индивида на какую-либо проблему или ситуацию. Одним из наиболее эффективных путей устранения диссонанса между мнением индивида и группы является принятие набора когнитивных элементов, соответствующих точке зрения группы. Таким образом, процессы социальной коммуникации и социального влияния неразрывно переплетены с процессами возникновения и устранения диссонанса.

Я уже публиковал свои работы, касающиеся процессов социального влияния. В этой главе я намерен вернуться к ним и связать их с теорией диссонанса.

Если среди членов группы существуют какие-либо ощутимые разногласия, это не может не привести к возникновению диссонанса. Итак, что же и с чем диссонирует? Я считаю, что диссонанс возникает в том случае, когда человек осознает, что его убеждение про-223

тивоположно мнению другого человека. Допустим, некто А видит перед собой зеленый газон, а некто В, не будучи дальтоником, утверждает, что этот газон коричневый. Знание этих фактов у субъекта А вызывает диссонанс. Отношения между когнитивными элементами в этом примере можно назвать диссонантными, что не противоречит концептуальному определению диссонанса. Знание, что В видит газон коричневым, не следует из того, что для А он зеленый. Аналогично, если некто убежден, что зимние холода полезны для здоровья, когнитивные элементы его убеждения будут диссонантны знанию кого-то другого, кто считает такие погодные условия невыносимыми.

Какие факторы могут оказать влияние на величину диссонанса, установленного открытым выражением разногласия? Здесь обнаруживаются те же самые переменные, которые уже обсуждались в предыдущих главах. Давайте рассмотрим их более внимательно. Диссонанс, вызванный столкновением мнений, будет зависеть от того, какое количество когнитивных элементов мнения индивида совпадает с противоположным мнением. Чем больше консонантных отношений, тем меньше величина вызванного разногласием диссонанса.

Числом консонантных отношений мы называем общее количество совпадающих когнитивных элементов двух высказываемых мнений. Определив это важное понятие, можно выделить две переменные, имеющие решающее значение для величины диссонанса, создаваемого расхождением во мнениях.

1. Количество когнитивных элементов, консонантных данному мнению.

Логично допустить, что, если предметом суждения являются факты объективной реальности, диссонанс, порожденный открытым выражением

224

несогласия, будет небольшим. Так, для человека, знающего, что стекло хрупкое, существует такое количество приобретенных на опыте когнитивных элементов, консонантных этому знанию, что при высказывании противоположного мнения возникнет относительно небольшой диссонанс. С другой стороны, если человек верит в переселение душ, очень немногие (если такие есть) когнитивные элементы, отражающие объективную действительность, будут совместимы с этим убеждением. В такой ситуации любое возражение вызовет большой диссонанс.

2. Количество людей, разделяющих данное мнение.

Если человек придерживается широко распространенных взглядов, то диссонанс, вызванный выражением несогласия, будет небольшим. Как только человеку становится известно, что кто-то еще, независимо от него, придерживается определенного убеждения, возрастает количество когнитивных элементов, консонантных этому убеждению. Так, если один из членов группы не согласен с мнением другого, величина диссонанса будет меньше для того из них, чье мнение разделяет большинство.

Для величины диссонанса будут иметь значение переменные, которые определяют важность когнитивных элементов, включаемых в диссонанс. Чем более важным является элемент, тем больше будет диссонанс. Следовательно, необходимо определить переменные, которые характеризуют важность когнитивных элементов, соответствующих убеждениям другого в контексте социальных разногласий.

Одной из таких переменных является значимость проблемы. Чем более значима проблема для отдельного человека или целой группы, тем важнее будут когнитивные элементы, свидетельствующие о существовании иных взглядов на эту проблему, и тем больше будет диссонанс, вызванный выражением несогласия. Если

225

человек, высказывающий несогласие, признан группой компетентным в обсуждаемом вопросе, диссонанс, возникающий вследствие знания его точки зрения, будет больше. Если мнение, вызывающее разногласия, является особенно значимым для группы, величина диссонанса тоже возрастает. Значимым является то мнение, которое принадлежит кругу вопросов, непосредственно затрагивающих группу.

Другой переменной, влияющей и на важность когнитивных элементов, и на величину диссонанса, является авторитет человека, выражающего противоположную точку зрения. Когда речь идет о группе, эта переменная часто называется сплоченностью, обозначая сумму общего притяжения, удерживающего членов группы вместе. Логично допустить, что диссонанс между собственным мнением и знанием о существовании противоположной точки зрения будет больше, если высказывающий это мнение человек или группа признаны авторитетными.

Необходимо упомянуть еще один фактор, влияющий на величину диссонанса. Это степень несогласия. Если один человек говорит <черное>, а другой - <белое>, диссонанс в сознании каждого из них будет больше, чем если бы кто-то сказал <темно-серое>. Представьте себе, к примеру, человека, который убежден, что справиться с малолетними преступниками можно только установив жесткую дисциплину и сурово наказывая за любое нарушение правил. Если ему скажут, что дисциплина должна быть разумной, а наказывая, следует принимать во внимание смягчающие обстоятельства, для него возникнет некоторый диссонанс. Однако диссонанс будет гораздо больше, если такому стороннику строгости сказать, что единственный путь перевоспитать юных преступников - доброе отношение к детям и любовь. В данном случае мы имеем дело с диссонанс-226

сом систем когнитивных элементов. Чем больше число диссонантных отношений между элементами двух систем, тем больше величина общего диссонанса.

Уменьшение диссонанса, порожденного социальным разногласием

Согласно теории, если диссонанс существует, присутствует и стремление к его уменьшению; причем чем больше диссонанс, тем сильнее стремление его устранить. Способы редукции диссонанса, порожденного социальным разногласием, подобны тем, которые обсуждались в предыдущих главах.

Во-первых, диссонанс может быть уменьшен или даже полностью устранен, если субъект меняет свое мнение на более распространенное. Распространенность мнения является обязательным условием уменьшения диссонанса. Этот способ аналогичен попытке изменения существующего познания, рассмотренному в другом контексте.

Второй путь уменьшения диссонанса - убедить того, кто выражает несогласие, изменить свое мнение. Легко заметить, что этот способ, в свою очередь, аналогичен изменению среды и, соответственно, когнитивных элементов, отражающих среду. Попытка влияния является главным проявлением стремления к уменьшению диссонанса, порожденного социальным разногласием.

Два указанных метода представляют обычный способ влияния, приводящий к выработке единого мнения в группах, где существуют разногласия. Если о теории социального влияния говорить в терминах теории диссонанса, можно сказать, что происходит облегчение движения к однородности мнений внутри группы.

227

Еще один способ уменьшить существующий диссонанс - поставить себя вне сравнения с тем, кто придерживается другого мнения. Достичь этого можно несколькими путями: приписать другому какие-либо негативные характеристики, исказить его мотивы, отвергнуть общение с ним. Если, например, некто утверждает, что трава коричневая, а я своими глазами вижу, что она зеленая - диссонанс между моим знанием и чужим утверждением уменьшится, если я назову этого человека дальтоником.

Или другой пример. Допустим, некто верит в то, что летающие тарелки - это космические корабли пришельцев, а другой отстаивает точку зрения, что летающих тарелок не существует вообще. Если человек, верящий в НЛО, сочтет своего оппонента глупым, невежественным и недружелюбным субъектом, диссонанс в его сознании уменьшится.

Все эти три процесса - изменение собственного мнения, попытка повлиять на других и утверждение превосходства собственного мнения - с ростом величины диссонанса будут протекать интенсивнее. Таким образом, тенденция изменить собственное мнение, повлиять на несогласных или быть абсолютно правым в собственных глазах растет в зависимости от того, насколько глубже становятся противоречия между мнениями, или увеличивается значимость проблемы для группы, или насколько снижается количество когнитивных элементов, консонантных рассматриваемому мнению. Возвращаясь к базовой теории, можно повторить, что стремление уменьшить диссонанс является функцией величины диссонанса.

Изложенное выше во многом является повторением опубликованной прежде теории социального влияния, выводы которой подкреплены экспериментами. Прежде чем перейти к разработке дальнейших значе-228

ний теории диссонанса для процессов социального влияния, позволю себе сделать обзор результатов этих экспериментов.

Эксперименты показали возможность теоретического предсказания путей проявления попыток уменьшить диссонанс в зависимости от его величины. Если в группе существуют разногласия, то при возрастании сплоченности группы усиливается стремление ее членов к уменьшению диссонанса, вызванного этими разногласиями.

Бэк в своих экспериментах показал, что как тенденция изменять собственное мнение, так и степень влияния на других возрастает с ростом сплоченности группы. Он работал с парами, состоящими из двух незнакомых прежде людей. Половина из этих пар была подобрана так, чтобы партнерство оказалось привлекательным для обоих членов. В других подбор был осуществлен без расчета заинтересованности партнеров друг в друге. Процедура эксперимента была идентична для всех групп. Каждому испытуемому до встречи со вторым членом пары был показан набор рисунков. Каждый из них записал свою интерпретацию увиденных изображений. Затем пары были соединены, и им предоставили возможность обсудить рисунки и их значения. Когда обсуждение было закончено, пары разделили и попросили снова записать интерпретацию тех же изображений.

Степень изменения мнения каждого из субъектов после обсуждения с партнером измерялась разницей между двумя приведенными интерпретациями. Данные показали, что в среднем таких изменений было больше в парах с сильной заинтересованностью партнеров друг в друге. Другими словами, чем больше возрастала величина диссонанса, вызванного разногласием (потому что пара, в которой оно возникало, отличалась боль-229

шей сплоченностью), тем больше была вероятность изменения мнения с целью редукции диссонанса.

Внимательно наблюдая за ходом дискуссии между двумя субъектами каждой группы, Бэк получил значения степени интенсивности попытки влияния.

Полученные данные показали, что чем сильнее сплоченность группы, тем в большей степени ее

члены пытаются повлиять друг на друга. Другими словами, чем больше величина диссонанса, тем сильнее проявляется попытка уменьшить его, утверждая свое мнение.

Эксперимент, проведенный мною, подтверждает выводы, сделанные Бэком, в несколько ином контексте. В своем эксперименте я использовал группы из шести-семи человек. Часть из них была сформирована в расчете на высокую степень сплоченности, другая часть - нет. Предметом обсуждения в этих группах были вопросы организации труда. Дискуссия проводилась в письменной форме, что позволяло зафиксировать, кто, что и кому писал. Восприятие несогласия в группах (сколько человек и в какой степени не согласны с мнением каждого из ее членов) контролировалось с помощью <переписи мнений>, которая проводилась каждым испытуемым. Результаты показали, что в группах с высокой сплоченностью было больше случаев изменения мнений испытуемых, чем в группах с низкой сплоченностью. Данные также говорят о том, что субъекты в группах с высокой сплоченностью предпринимали больше попыток убедить несогласных изменить мнение.

Шахтер описывает эксперимент, направленный на уменьшение диссонанса в группах путем умаления и отторжения людей, высказывающих свое несогласие. Эксперимент заключался в следующем: несколько групп людей объединялись в клубы по обсуждению вопросов детской преступности.

230

Таких дискуссий с разными группами было проведено несколько. Степень заинтересованности в обсуждаемом вопросе для членов этих групп была различной. Интерес к дискуссии определялся тем, насколько доброжелательны были ее участники друг по отношению к другу, и тем, насколько они компетентны в проблеме преступности среди несовершеннолетних. На первой встрече группам было предложено обсудить дело малолетнего преступника, охарактеризованного с лучшей стороны, что не могло не вызвать сочувствия. На каждом заседании присутствовали трое участников, исполняющих тайное задание экспериментаторов. Их поведение всегда было одинаковым. Один из них придерживался общего сочувственного отношения к этому ребенку. Другой сперва настаивал на том, что лучший способ перевоспитать юного преступника - примерно его наказать, но в процессе обсуждения менял свою точку зрения на общепринятую. Третий же продолжал настаивать на том, что всякий преступивший закон заслуживает сурового наказания. Эти трое участников время от времени менялись ролями.

Главным полученным результатом было проявление уничижительного отношения и нежелания общаться с этими тремя людьми после обсуждения. Не было зафиксировано ни одного свидетельства умаления или отвержения субъектов, согласных с мнением группы. В отношении же к тем, кто высказывал иную точку зрения, в группе наблюдалось ярко выраженное желание унижить или даже отвергнуть, причем степень его проявления была выше в группе с сильной сплоченностью. Другими словами, результаты эксперимента свидетельствуют о том, что уменьшение диссонанса происходит через умаление и отклонение мнений вызвавшего несогласие индивида и что интенсивность этих процессов зависит от величины диссонанса.

231

В том же эксперименте Шахтер варьировал значимость вопроса для группы. Как было оговорено выше, часть групп собралась именно затем, чтобы обсудить вопросы детской преступности. Члены же других групп были уверены, что приглашены с совершенно иными целями, но их попросили <оказать любезность> экспериментатору и обсудить эту проблему на первом заседании клуба. Результаты показали, что, когда тема обсуждения не принципиальна для группы, величина диссонанса будет меньше и в меньшей степени проявится отторжение девиантного субъекта.

Существуют данные экспериментов, свидетельствующие о том, что чем больше число когнитивных элементов, консонантных мнению, тем меньше величина диссонанса, вызванного знанием о существовании иной точки зрения. Хохбаум, к примеру, проводил эксперимент, суть которого заключалась в том, что половине испытуемых были предоставлены свидетельства

истинности их суждений по ряду вопросов. Когда они сталкивались с высказываниями противоположных точек зрения по этим вопросам, процент поменявших свое мнение среди них был ниже, чем среди тех, кто не получил предварительных свидетельств своей правоты. Подобные результаты были выявлены и в других экспериментах, проведенных мною и некоторыми другими исследователями. В одном из них, например, было установлено, что возникшее противоречие имеет гораздо меньшее значение для тех, кто знает, что их точку зрения разделяют некоторые члены группы. Тот факт, что величина диссонанса напрямую зависит от числа консонантных отношений, представляется настолько очевидным, что в дальнейших его подтверждениях нет необходимости.

Позвольте перейти к рассмотрению характера связи между глубиной высказываемых разногласий и ве-232

личиной диссонанса. Эксперименты, проведенные мною, а также Тобаутом и Герардом, одновременно показали, что величина диссонанса и стремление его уменьшить возрастают по мере обострения разногласий. В ходе эксперимента испытуемым предлагалось обсудить некую проблему, подобранную таким образом, чтобы вызвать широкий диапазон мнений. Дискуссия проводилась в форме написания записок с указанием адресата, чтобы можно было с достоверностью установить, кто на кого пытался повлиять. Результаты показали, что большинство попыток влияния было предпринято в адрес тех, чье мнение вызывало особо резкие разногласия. Другими словами, наиболее упорные попытки уменьшить возникший диссонанс были сделаны в отношении тех, чье мнение сильнее всего расходилось с убеждениями испытуемых.

Давайте перейдем к дальнейшему рассмотрению значения диссонанса в процессах социального влияния и коммуникации. До сих пор мы имели дело с социальными процессами, направленными на уменьшение диссонанса, вызванного открытым выражением разногласия в группе. Другой возможный путь разработки теории диссонанса - изучение реакции на процессы влияния, которым человек подвергается в группе, если в его сознании существует диссонанс, возникший за ее пределами. Разумеется, социальная группа является источником уменьшения диссонанса вне зависимости от условий его возникновения. Наличие социальной поддержки позволяет индивиду уменьшать величину диссонанса, вводя в свою когнитивную систему элементы, консонантные с его мнением.

Можно предположить, что при существовании заметного диссонанса между двумя комплексами когнитивных элементов, индивид будет использовать процессы социального влияния и коммуникации для того, что-233

бы его уменьшить. Человек будет прилагать усилия, чтобы получить одобрение членов группы. Он попытается найти тех, кто придерживается аналогичной точки зрения, или повлиять на мнение других. В любом случае именно наличие диссонанса чаще всего делает обсуждаемые проблемы особо значимыми для группы.

Например, если человек недавно купил новый автомобиль и испытывает обычные в таких случаях сомнения, или, в терминах нашей теории, диссонанс, его нормальной реакцией будет желание обсудить приобретение со своими знакомыми. Если у кого-то из них такая же машина, он, скорее всего, рассчитывает получить информацию, консонантную с его решением. Более того, он хотел бы и от владельцев автомобилей других марок услышать, что у него хорошая машина. Тем не менее, если кто-то из его друзей сочтет покупку недостаточно удачной, ему потребуются убедительные аргументы, чтобы подтвердить свою точку зрения.

Как я уже заметил, наличие диссонанса определяет не только содержание коммуникации и процессы влияния (то есть сами обсуждаемые темы), но и направление коммуникации - то, с кем они обсуждаются. В случае диссонанса, порожденного разногласиями, можно утверждать, что коммуникация и попытки влияния, предпринятые индивидом, будут направлены на изменение мнения тех, кто высказывает несогласие (при условии, что познание человека по спорному вопросу консонантно его точке зрения).

Более того, попытки влияния будут направлены главным образом в адрес тех членов группы, которые проявляют наибольшую степень несогласия, так как чем острее разногласия, тем сильнее диссонанс в сознании индивида.

Однако, если существует значительный диссонанс между познанием, соответствующим некоторому мне-234

нию, и множеством существующих когнитивных элементов, процесс влияния будет более сложным. С одной стороны, диссонанс, произведенный выражением несогласия, может быть уменьшен при попытке повлиять на тех, кто высказывает возражения. С другой стороны, когнитивный диссонанс может быть уменьшен путем общения с теми, кто разделяет мнение индивида, что позволяет вводить элементы, консонантные этому мнению.

Поскольку наличие диссонанса предполагает стремление его уменьшить (и избежать его дальнейшего увеличения) и поскольку согласие или несогласие других может увеличить или уменьшить существующий диссонанс, следует оговорить некоторые обстоятельства, при которых предпринятая попытка влияния будет успешной. Вообще, влияние, направленное на человека с целью уменьшения диссонанса, будет более успешным, чем влияние, приводящее к его увеличению. Иначе говоря, если значительное число когнитивных элементов сознания человека диссонантно мнению, которого он придерживается, легче будет убедить его изменить свое мнение так, чтобы оно стало совместимым с этими элементами.

Представьте себе человека, который много курит и при этом знает, что курение сильно вредит его здоровью. Проще убедить его, что курение не так уж пагубно, а данные исследований, говорящих о вреде никотина для организма, сильно преувеличены, чем доказывать, что курение не просто вредно, но и смертельно опасно.

Как мы уже выяснили, при наличии диссонанса человек часто ищет социальную поддержку мнению, которого придерживается. Если человек получил социальную поддержку, диссонанс для него существенно уменьшится или совсем устранился. Однако если под-235

держки со стороны группы не последовало, диссонанс не только не уменьшится, но и увеличится. В ситуации, когда социальная поддержка рассматривается как способ уменьшения диссонанса, успешная попытка редукции диссонанса означает успех процесса социального влияния. Давайте теперь выясним, каковы определяющие факторы получения индивидом социальной поддержки.

Наиболее очевидное обстоятельство получения социальной поддержки какого-либо мнения состоит в том, что человек ищет одобрения среди единомышленников. В противном случае начинаются процессы влияния. Они протекают без затруднений, если затронутая проблема мало значима для членов группы. В этом случае диссонанс если и возникнет, то будет небольшим, и сопротивление изменению мнения со стороны тех, кто считает иначе, не должно быть сильным. Представьте себе отца семейства, верящего в пользу строгой дисциплины, но знающего множество фактов (включая реакцию своих детей), диссонирующих с этой верой.

Он может уменьшить диссонанс, убеждая знакомых в том, насколько необходима строгая дисциплина в семье. В том случае, если среди них окажутся бездетные люди, мировоззрению которых это мнение не противоречит, повлиять на них будет достаточно легко.

Более привычной является, однако, другая ситуация. Обычно суждение релевантно познанию других людей. При таких обстоятельствах самое большое сопротивление изменению своего мнения будут испытывать люди, для которых выражение разногласий создает сильный диссонанс. Происходит ли в таком случае изменение убеждений, зависит от того, станет ли возникший диссонанс достаточно большим, чтобы преодолеть сопротивление. Которая из двух точек зрения возобладает, будет также зависеть от величины диссо-236

нанса в сознании каждого. Чем большей сплоченностью характеризуется группа и чем более значима для нее затронутая проблема, тем больше будет диссонанс и тем больше людей сменят

мнение. Получит ли субъект искомую социальную поддержку и, следовательно, уменьшение диссонанса, или под давлением возросшего диссонанса изменит свою точку зрения, зависит от целого комплекса социальных взаимодействий.

Мы рассмотрим один особо примечательный род обстоятельств получения социальной поддержки и уменьшения диссонанса. Очень легко получить социальную поддержку, если когнитивный диссонанс наблюдается у значительного числа людей, объединенных вместе, причем редукция этого диссонанса может происходить одним способом. Когда мы имеем дело с ситуацией идентичного диссонанса в большой группе людей, наблюдаются любопытные массовые явления. Представьте себе, например, группу людей, которые одновременно приобрели машину одной модели.

Очевидно, им не составит труда убедить друг друга в том, что эта машина - само совершенство и просто чудо техники.

Давайте рассмотрим условия возникновения волны общего диссонанса в группе и проанализируем обстоятельства скорейшего достижения социальной поддержки как средства его уменьшения.

Некоторые события вызывают одинаковые поведенческие реакции у всех, кого они затрагивают. В то же время познание большей части людей может быть диссонантно их реакции на такое событие принуждения, что приводит к возникновению идентичного когнитивного диссонанса. Угроза природных катаклизмов, например, может вызывать такие однородные реакции. Рассмотрим следующий пример. Угроза серьезного наводнения может заставить эвакуироваться целые на-237

селенные пункты. Люди будут одинаково осознавать все связанные с эвакуацией неудобства, что диссонирует с фактом совершения этого действия. Какие бы механизмы они ни использовали для уменьшения диссонанса, все они будут одинаково удовлетворительны для всей группы, и предпринятая попытка редукции диссонанса получит социальную поддержку.

Люди могут уверить друг друга, что вероятность наводнения очень велика или что все неудобства - просто пустяки по сравнению с разрушительным действием стихии.

Однородный диссонанс среди большого числа людей может возникнуть и в том случае, когда распространяется бесспорная, неопровержимая информация, диссонантная некоему общепринятому убеждению. Например, множество людей убеждено, что, если оппозиционная партия выиграет выборы, экономика страны будет ввергнута в хаос. Когда же эта партия приходит к власти, не только не происходит крушения экономики, но возможно даже улучшение экономической ситуации. Возникает диссонанс между знанием реальной экономической ситуации и мнением о несостоятельности правящей партии.

Прежде чем перейти к обсуждению уникального в своем роде проявления стремления уменьшить диссонанс, позвольте описать еще один тип ситуаций, порождающих широко распространенный однородный когнитивный диссонанс.

Группы и организации могут предпринимать какие-то действия. Большинство членов этих групп имеют убеждения, в основном консонантные проводимым действиям, но в процессе развития событий могут возникнуть новые знания, порождающие диссонанс в сознании некоторых людей.

В подобной ситуации диссонанс распространится и на других членов группы. Возможно, нельзя сказать,

238

что в этом случае мы имеем дело с широко распространенным однородным диссонансом, но верно то, что среди данной группы большой процент людей испытывает идентичный когнитивный диссонанс. К примеру, группа из 20-30 семей покупает участок земли с целью организовать строительный кооператив. В ходе выполнения работ может возникнуть множество поводов для

сомнений в правильности предпринятых действий. Расходы на строительство, превышающие ожидания, состояние дорог и другие факторы заставляют пожалеть о сделанном решении. В такой ситуации, когда трудно, а то и невозможно изменить поведение человека, стремление уменьшить диссонанс будет направлено на изменение знаний, диссонантных с действием, и приобретение новых знаний, консонантных с ним. И снова, если все или большинство членов группы испытывают диссонанс, легко будет получить социальную поддержку при попытке его уменьшения.

Вышеизложенное описание ситуаций идентичного когнитивного диссонанса одновременно у многих людей не исчерпывает всех возможностей его возникновения. Диссонанс подобного рода относится к числу достаточно распространенных явлений.

В случае идентичного диссонанса используются все механизмы редукции, которые обсуждались выше. Наш особый интерес вызывает ряд уникальных проявлений стремления уменьшить диссонанс (речь идет о массовых феноменах). Цель дальнейшего изложения - показать, что на концептуальном уровне нет разницы между проявлением стремления к уменьшению диссонанса в случае массовых явлений и тех, что были рассмотрены выше. Разница лишь в том, что в случае массовых явлений легче получить социальную поддержку и, следовательно, эффект редукции диссонанса будет более ощутимым.

239

Возникновение широкой волны слухов

Слово слух обычно используется для обозначения информации, вербально передающейся от одного человека к другому. Часто возникает коннотация понятия слух с понятием ложная информация. Однако в данном случае вопрос достоверности информации не является для нас принципиальным. Нас интересует, при каких условиях слух становится распространенным. Некоторые из них представляются очевидными. Слух должен содержать такую информацию, которая будет вызывать у человека желание сообщить ее еще кому-то. Важно, чтобы слух распространялся, то есть люди, получившие информацию, захотели передать ее дальше. Ясно и то, что для распространения слуха важно, чтобы люди, находящиеся в прямом или непрямом контакте друг с другом, были одинаково поражены слухом.

Нет никаких указаний на то, что единственным условием широкого распространения слухов служит идентичный диссонанс большого числа людей. Несомненно, существуют другие факторы, например чувство неопределенности относительно исхода какой-то ситуации. Но существование однородного диссонанса - единственное условие возникновения слуха как попытки уменьшить диссонанс. Кроме того, в этом случае можно прогнозировать характер и содержание слуха.

Давайте остановимся на этом более подробно. Представьте, что большая группа людей получила некую информацию, достоверность которой неоспорима. Эта информация создает диссонанс с убеждением, существующим у данной группы людей. Если это убеждение легко изменить, диссонанс будет устранен именно таким способом. Если же по какой-то причине это мнение укоренилось в сознании людей, существуют два

240

других способа редукции диссонанса. Люди могут попытаться изменить когнитивные элементы этой информации (в сущности, отрицая ее достоверность) или приобрести дополнительное подтверждение рассматриваемому убеждению. Разумеется, что любая попытка уменьшить диссонанс, предпринятая в одном из этих направлений, встретит социальную поддержку. Социальная поддержка позволяет принять новое, консонантное с убеждением познание, что уменьшает диссонанс. Это познание может принимать вид слуха.

Отрицание действительности

Иногда большая группа людей придерживается определенного мнения, даже если в течение долгого времени встречает свидетельства его ложности. Такие примеры могут лежать в диапазоне от незначительных кратковременных всплесков до явлений, которые практически можно назвать массовыми заблуждениями. Например, многие читатели наверняка знакомы с ситуацией, когда компания планирует пикник в воскресенье, невзирая на то что синоптики обещают в этот день дождь, и уверяют друг друга в том, что прогнозы часто не оправдываются. Они даже могут отправиться на пикник, надеясь, что дождь не пойдет, хотя облака собираются. Эта вера, противоречащая фактам действительности, может поддерживаться до тех пор, пока дождь не пойдет. То же самое можно сказать об ученых, продолжающих придерживаться теорий, неверность которых доказана.

Я специально привожу столь прозаические примеры, чтобы подчеркнуть, что мы обсуждаем явления, свойственные людям с нормальным осознанием действительности. Таким людям в принципе тяжело придер-

живаться мнений или суждений, противоречащих реальности. Каким же образом для таких людей возможно отрицание реальности?

Представьте себе человека, который крайне последовательно придерживается убеждения по очень важной для него проблеме. Это может быть система взглядов, очень глубоко проникающая в его жизнь, но консонантная многим другим его знаниям настолько, что ее смена вызовет огромный диссонанс. Или это может быть система когнитивных элементов, соответствующих очень важному действию, предпринятому индивидом, причем изменить или отменить действие нельзя. Вообразите далее, что произошло некое событие, по-влиявшее на этого человека и создавшее диссонанс с существующим познанием. Если все попытки уменьшить диссонанс, приобретая новые когнитивные элементы, консонантные с первоначальным познанием, не приносят результата, следует ожидать, что человек попытается отрицать достоверность произошедшего события, повлекшего возникновение диссонанса. Однако это очень трудно сделать, если реальность неопровержима и напрямую воздействует на познание индивида. К примеру, если человек шел под дождем и промок, ему будет очень трудно убедить себя, что это не так. Для большинства из нас факты реальности неопровержимы.

Попытки уменьшить существующий диссонанс приведут человека к обсуждению истинности произошедшего события. Если человек, идущий под дождем, примется отрицать, что идет дождь (допустим, что знание о дожде вызывает у него очень сильный диссонанс), он может сказать своему компаньону, что это не дождь, а, скорее всего, ветер стряхивает с деревьев капли прошлого дождя. Его спутник, будучи восприимчивым к действительности, вероятно, оставит подобное замечание-242

ние без внимания. Если же он сам испытывает диссонанс в связи с фактом дождя, он тоже постарается поверить в предположение своего компаньона. Только в том случае, когда достаточно большое число людей испытывает идентичный диссонанс, который не может быть разрешен проще, чем поддержкой друг друга, возможно поддерживать веру в то, что дождя нет. Возможно, что в таком случае его на самом деле нет.

Феномены массового обращения в веру

Без сомнения, для читателя уже очевидно, как и почему феномены обращения в свою веру могут рассматриваться в качестве проявлений стремления уменьшить диссонанс. В сущности, нет большой разницы между массовым обращением в веру и единичными примерами влияния одного человека на другого. Если такие попытки влияния или обращения в веру успешны, новообращенные сторонники вероучения увеличивают консонанс, таким образом уменьшая диссонанс между познанием человека и существующим вероучением. Нам необходимо выяснить, как проявляется существование диссонанса и стремление его уменьшить в ситуации массового обращения в веру.

Представьте себе, что множество объединенных каким-то образом людей придерживаются

системы взглядов, которая по той или иной причине очень важна для них и очень устойчива к изменениям. Допустим далее, что произошло некое событие или стала известна информация, создающая сильный диссонанс с этой системой убеждений. Диссонанс, не настолько мощный, чтобы разрушить эту систему, но достаточный для того, чтобы ее дискредитировать. Предположим, что

243

информация, породившая диссонанс, по природе своей непроверяема и отрицать ее достоверность невозможно.

Таким образом, мы говорим о существовании очень сильного диссонанса между двумя комплексами когнитивных элементов, каждый из которых устойчив к изменениям. Это значит, что существующий диссонанс не может быть уменьшен путем изменения когнитивных элементов, находящихся в диссонантных отношениях. Единственно возможный путь редукции диссонанса заключается в введении дополнительных когнитивных элементов, консонантных системе взглядов.

Можно ожидать, что люди в попытке получить одобрение новому познанию, консонантному с системой, обратятся к тем, кто испытывает диссонанс того же рода. Новое познание может заключаться в объяснениях причин породившего диссонанс события, новые подтверждения или свидетельства, консонантные с убеждениями этих людей, и т. п. Скорее всего, такие свидетельства будут поддержаны, и вера будет восстановлена. В том случае, когда окружение человека составляют противники его взглядов, диссонанс может увеличиться.

Если возникший диссонанс очень велик, процедур, подобных рассмотренным выше, будет недостаточно для его уменьшения. Изобретательность человека в рационализации, объяснении, приведении новых свидетельств своей веры хотя и велика, но все же не безгранична. Диссонанс между системой взглядов и очевидными событиями с введением новых консонантных познаний уменьшается, но не устраняется полностью.

Как же могут быть введены новые когнитивные элементы, консонантные этой системе взглядов? Единственный путь - убеждать все большее число людей в истинности своей веры, окружая себя новообращен-244

ными. И если кому-то удастся убедить весь мир в истинности того, во что он верит, диссонанс, без сомнения, будет сведен к нулю.

Последующие две главы будут посвящены обзору данных относительно роли, которую играют процессы влияния и социальная поддержка в возникновении и уменьшении диссонанса.

245 Глава 9 СОЦИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА И ФЕНОМЕНЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВЛИЯНИЯ: ЭМПИРИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

Существует огромное количество данных в области изучения процессов влияния и коммуникации. В этой главе я не ставлю своей целью дать их полный обзор и интерпретацию в рамках теории диссонанса. Если мы считаем, что диссонанс является следствием знания, что кто-то другой придерживается противоположного мнения, тогда могут быть рассмотрены данные по процессам влияния, начиная с происходящих при непосредственном контакте двух людей и заканчивая влиянием масс-медиа. Тот факт, что люди склонны общаться с теми, кто разделяет их взгляды, или читать газетные публикации, выражающие позиции, которых они сами придерживаются, может рассматриваться как пример редукции диссонанса и попытки избежать его увеличения.

В этой главе я попытаюсь привести свидетельства процессов влияния, которые не могут быть объяснены иначе как с помощью теории диссонанса.

Данные, представленные ниже, условно могут быть разделены на две группы: демонстрирующие,

что изменение мнения вследствие социальной коммуникации уменьшает диссонанс; и показывающие, что наличие диссонанса ведет к запуску процессов влияния.

246

Процессы влияния, приводящие к уменьшению диссонанса

Позвольте начать с анализа теории диссонанса в связи с социальной поддержкой. Как мы установили в предыдущей главе, существование диссонанса ведет к процессам социальной коммуникации, призванным уменьшить диссонанс. Подтверждением того, что предпринятые попытки коммуникации увенчались успехом, служит факт изменения мнения и уменьшения диссонанса по прошествии времени. Другими словами, изменение одного из двух известных человеку утверждений более вероятно, если они находятся в отношениях диссонанса.

Едва ли можно сказать априори, являются ли два мнения диссонантными. Считается, что в большинстве случаев это сделать трудно, хотя существуют и достаточно определенные ситуации. Давайте рассмотрим два примера изменения мнений по прошествии некоторого времени у людей, два убеждения которых диссонантны, и людей, которые придерживаются двух консонантных мнений.

Липсет представляет данные по изменению мнений для 266 человек, интервьюированных дважды (в августе и октябре) в течение президентской избирательной кампании 1940 года. Оба раза респондентов спрашивали, причисляют ли они себя к демократам или республиканцам и проголосуют ли они за или против Уилки (кандидата от республиканской партии). В таблице 22 представлены результаты опросов.

Можно с легкостью предположить, будут ли два этих суждения диссонантны или консонантны. Если испытуемый республиканец, то вполне очевидно, что голосовать он будет за Уилки, поскольку это совместимо с его убеждениями, и наоборот.

247

Таблица 22 Изменения мнения в соответствии с диссонансом

Мнения на первом интервью; Процент изменивших мнение на втором интервью.

Республиканец за Уилки (N = 135); 4,4; Демократ против Уилки (N = 72); 5,6;

Республиканец против Уилки (N = 35); 34,3; Демократ за Уилки (N = 24); 50,0;

Но если республиканец голосует против кандидата своей партии, у него, несомненно, возникает диссонанс. Аналогично голосование за представителя республиканской партии диссонантно убеждениям демократа. Просматривая первый столбец чисел, мы видим, что в соответствии с нашими предположениями взгляды большинства людей консонантны между собой. Только 59 опрошенных изначально имели диссонантные мнения. Как и ожидалось, среди тех, чьи исходные убеждения были консонантны друг с другом, мнения мало изменились.

Только около 5 процентов людей сменили свою точку зрения относительно присоединения к той или иной партии или голосования за или против Уилки за время, прошедшее между двумя интервью. И напротив, множество людей, первоначально придерживавшихся диссонантных установок, изменили их в течение этого времени: 34 процента в случае <республиканцы против Уилки> и 50 процентов в случае <демократы за Уилки>. Все люди, менявшие первоначально диссонантные мнения, делали это в направлении снижения диссонанса (24 человека). Двое из них изменили свою принадлежность к партии, чтобы привести ее в соответствие с выбором кандидата; а другие 22 человека предпочли изменить мнение о кандидате. Не удивит-

тельно, что познание, касающееся партийной принадлежности было более устойчивым к

изменению, чем познание, касающееся выбора кандидата.

Другой пример подобной смены мнений можно почерпнуть из исследования, проведенного Блау. Оно освещает вопрос об изменении взглядов в ходе двух опросов, проведенных с 944 студентами Корнельского университета весной 1950 и весной 1952 г. Среди прочих Блау получил данные относительно мнений по поводу внешней политики. Его интересовало, оправдывают ли респонденты использование военной силы или считают мирное международное сотрудничество более разумным способом разрешения противоречий, а также какую партию эти студенты поддерживали в 1948 году - демократов, прогрессистов или республиканцев.

Оказалось, что те, кто придерживался либеральных политических взглядов, высказывались в пользу международного сотрудничества как основной линии внешней политики, а ориентация на консервативную идеологию соседствовала с представлениями об использовании военной мощи как средства решения проблем. Исходя из вышеприведенных данных, мы можем сделать вывод о наличии консонанса в мнениях студентов, что подтверждается и содержанием политических программ партий, о которых идет речь. Блау доказал, что изменение мнений, произошедшее спустя два года, было в основном направлено на редукцию диссонанса.

Общие установки испытуемых по поводу курса внешней политики едва ли изменились с 1950-го по 1952-й. За этим, однако, скрываются изменения другого рода, произошедшие внутри групп. Пятая часть от 944 студентов еще больше склонилась к необходимости сотрудничества и примерно столько же (18 процентов) стали тверже настаивать на использовании силы.

249

Анализ этих изменений характеризует стремление к гармонии в системе взглядов человека. Прогрессивная политическая философия связана с ориентацией на сотрудничество. Так как использование силы противоречит прогрессивной идеологии, студенты - сторонники агрессивной политики были вынуждены все больше склоняться к международному сотрудничеству. Среди последователей прогрессистов, не веривших в 1950 году в мирные инициативы, 47 процентов пришли к идее международного сотрудничества. Среди демократов и республиканцев только 27 процентов и 32 процента соответственно поменяли свои взгляды в том же направлении.

Однако основным средством редукции диссонанса остается одобрение со стороны других. Исходя из приведенных данных, с большой долей вероятности можно предположить, что между двумя этими интервью студенты обсуждали проблемы друг с другом и другими людьми. Таким образом, можно ожидать, что, если кто-то, будучи демократом, все же собирается голосовать за Уилки (два диссонантных мнения), он попытается уменьшить этот диссонанс, убедив себя, что Уилки ничем не лучше другого кандидата. Если его в это время начать убеждать, что Уилки - не тот президент, который нужен стране, он с большей долей вероятности изменит свой выбор. Следовательно, одним из главных факторов изменения мнения с целью редукции диссонанса является доступность общения с теми, кто может поддержать новое убеждение.

Исследование Блау предоставляет данные, подтверждающие этот вывод. Блау сравнивает факты изменения мнения у тех, кто имел мало социальных контактов, с теми, кто активно общался с людьми. Ясно, что неконтактным студентам труднее было найти себе сторонников.

250

Людям же со множеством социальных контактов, изменив точку зрения, проще найти единомышленников и уменьшить диссонанс. Блау обнаружил, что замкнутые и необщительные студенты гораздо реже меняют свои взгляды, чем контактные, активные члены общества. Возвращаясь к проблемам предпочтения силового воздействия или мирного урегулирования, он пишет:

<Изменение мнения относительно международной политики также показало, что студенты, объединенные в землячества или другие сообщества, легче меняют свои установки (вне

зависимости от их содержания), чем независимые студенты.

Имеются все основания предположить, что любой сдвиг во мнениях (в соответствии с общей тенденцией или вопреки ей) связан с включением студента в формальные или неформальные сообщества колледжа. Полученные данные говорят о не особенно сильном, но последовательном влиянии членства в организациях на изменение мнения...>

Таким образом, изменения мнений происходили в направлении редукации диссонанса, и те, кто имел больше социальных контактов, меняли свое мнение быстрее и легче.

Хотя все данные находятся в полном соответствии с теоретическими ожиданиями, в стороне остался один очень важный факт, влияние которого несколько снижает степень надежности полученных результатов. Речь идет об отсутствии контроля за влияниями, оказанными на тех людей, которые изменили мнение. Например, можно дать альтернативное объяснение результатам исследования Липсета. Не исключена вероятность того, что перемена в отношении Уилки (республиканского кандидата) у испытуемых-демократов и испытуемых-республиканцев произошла в связи с тем, что

251

республиканцы общались преимущественно с республиканцами, а демократы - с демократами. В этом случае сторонники республиканской партии, голосующие против своего кандидата, подвергались влиянию более последовательных товарищей. Аналогично демократы, отдавшие свои голоса Уилки, могли оказаться под давлением <антиуилковских> настроений. Неудивительно, что в подобной ситуации некоторые из них сменили свою точку зрения. Направление произвольного влияния, которому подвергались испытуемые, могло быть различным для демократов и республиканцев.

Подобное альтернативное объяснение может быть предложено и для результатов исследования Блау, хотя оно и предоставляет меньше возможностей для этого. Например, тот факт, что среди членов землячеств чаще наблюдалось изменение мнений, чем среди неконтактных студентов, не может быть объяснен разным влиянием со стороны других из-за того, что в землячествах, как правило, превалирует единое мнение. Скорее это можно объяснить избирательностью студентов, подверженных диссонансу, при выборе объектов для обсуждения своей проблемы.

Исследования Блау, таким образом, с большей уверенностью можно использовать для подтверждения теории диссонанса, хотя вопрос установления контроля за направлением влияния остается открытым. В идеале желательно провести сравнение данных по изменению мнения через некоторый промежуток времени у тех, чьи мнения были изначально консонантны, с теми, чьи мнения были изначально диссонантны. При этом обязательным условием должна стать идентичность предпринятых попыток влияния. Только в этом случае полученные данные были бы неопровержимы. К сожалению, при проведении экспериментов, подобных рассмотренным выше, это невозможно. Однако я намерен

252

привести описание лабораторного эксперимента, поставленного МакГвайром[^], практически удовлетворяющего требуемым условиям.

Эксперимент проводился в два этапа, с недельным перерывом. В нем приняли участие 92 студента колледжа. На первом этапе испытуемым было предложено оценить вероятность свершения ряда событий, призванных повлиять на жизнь университета. Анкета состояла из списка 24 различных положений относительно университетской жизни, разделенных на восемь наборов. Каждый из них, в свою очередь, представлял собой три факта, связанных по типу силлогизма, то есть две предпосылки и заключение. Вот пример такой группы положений:

1. Правительство разрабатывает новую политику в отношении студенчества, принятие которой в интересах всей нации.

2. Новая политика, принятие которой в интересах всей нации, заключается в финансовой поддержке студентов до завершения образования.

3. Правительство примет политику финансовой поддержки всех студентов до завершения образования.

Очевидно, из содержания предпосылок, взятых вне контекста, нельзя сделать вывод о сути заключения. Четыре заключения в каждом наборе касаются неких желательных перспектив (как в приведенном примере), в то время как другие четыре заключения говорят о неприятных последствиях будущих событий. Двадцать четыре утверждения анкеты были расположены следующим образом: шестнадцать предпосылок размещались в произвольном порядке, но так, чтобы две

^Я хочу поблагодарить доктора Уильяма У. МакГвайра, любезно разрешившего использовать в этой работе данные своего эксперимента.

253

Предпосылки набора не были напечатаны на одной странице и встречались не чаще, чем через три из другого набора. За ними в произвольном порядке располагалось восемь заключений. Такой способ размещения был выбран с тем, чтобы испытуемый оценивал все утверждения, не делая различий между выводом и предпосылкой.

Оценка проводилась по шкале от 0 до 100. Нулевая отметка обозначала малую вероятность события, а 100 - высокую вероятность. Испытуемые должны были отметить на шкале вероятность каждого события.

В ходе второго этапа испытуемым было предложено прочесть четыре варианта ответов вымышленного доктора Харольда Уилсона на вопросы, заданные ему во время пресс-конференции, проведенной по случаю его избрания в президенты Национальной ассоциации университетских администраторов (тоже вымышленной организации). Каждый вариант состоял из вопроса репортера и ответа доктора Уилсона. В каждом случае вопрос непосредственно касался одной из предпосылок восьми наборов, и каждый ответ (в 150-200 слов) состоял из аргументов в пользу вероятности события. Другими словами, был осуществлен акт убеждающей коммуникации в расчете на то, что, в случае ее успеха, испытуемый увеличит оценку вероятности события.

Всего было предпринято восемь таких убеждающих коммуникаций (одна для каждой группы положений), хотя на каждого испытуемого воздействовало только четыре из них. Они состояли из двух предпосылок, связанных заключением о положительных перспективах и двух предпосылок, связанных заключением о нежелательных последствиях. Сразу вслед за этим была произведена повторная оценка вероятности событий.

Прежде чем перейти к рассмотрению результатов исследования, позвольте остановиться на том, насколько

254

этот эксперимент удовлетворяет условиям, которые были предварительно оговорены. Если, например, при оценке трех утверждений в каждом наборе субъект чувствовал, что каждая из предпосылок высоко вероятна, а вывод, который логически следовал из этих предпосылок, был мало вероятен, мы с полным основанием можем говорить о существовании когнитивного диссонанса.

Отнюдь не имеется в виду, что диссонанс существует, если вероятность, утверждаемая для

вывода, не равна сумме вероятностей, утверждаемых для двух предпосылок. Оценка вероятности вывода может быть выше, чем сумма оценок вероятности двух предпосылок, потому что тот же самый вывод может следовать из других возможных предпосылок. Я не говорю о том, что при оценке вероятностей положений набора присутствует точная логика (это обусловлено тем, что для испытуемого нет разницы между заключениями и предпосылками в силу условий эксперимента). Тем не менее логично допустить, что:

1) среди тех людей, которые оценили вероятность заключения выше, чем сумму вероятностей двух предпосылок, будут присутствовать те, кто предпримет редукцию диссонанса путем увеличения вероятности одной из предпосылок. В таком случае убеждающая коммуникация выступает как средство уменьшения диссонанса;

2) среди тех людей, для кого заявленная вероятность вывода оказалась меньшей, чем сумма вероятностей двух предпосылок, некоторые попытаются уменьшить диссонанс, снизив свою оценку вероятности одной из предпосылок. Тогда прочтение ответов вымышленного доктора Уилсона увеличило бы диссонанс.

Таким образом, на основе результатов первого этапа можно выделить группы тех, для кого убеждающая

255

Таблица 23 Изменения в оценке вероятности предпосылок, связанные с убеждающей коммуникацией

Вероятность вывода при первом анкетном опросе (большая, чем сумма вероятностей двух предпосылок; меньшая, чем сумма вероятностей двух предпосылок).

Желательные выводы: подвергаясь коммуникации; +12,4; -5,0; не подвергаясь коммуникации; +1,6; -8,1;

Нежелательные выводы: подвергаясь коммуникации; +20,0; +1,3; не подвергаясь коммуникации; +5,9; -5,0

коммуникация явится средством уменьшения диссонанса, и тех, для кого она может увеличить диссонанс.

Позвольте перейти к непосредственному анализу данных. В таблице 23 представлены данные относительно изменения вероятности предпосылок. Данные приводятся для тех случаев, когда вероятность вывода изменилась более чем на одно деление шкалы.

Ясно, что любой диссонанс, который наблюдался при первом анкетировании, мог быть уменьшен изменением оценки вероятности предпосылок или вывода. Так как нам интересны изменения в оценке тех предпосылок, относительно которых имела место убеждающая коммуникация, ограничим рассмотрение теми случаями, в которых уменьшение диссонанса выполнялось по крайней мере одним из двух описанных способов. При анализе только тех случаев, где и вывод, и предпосылка изменились под действием убеждающей коммуникации, мы имели бы дело с очень немногими фактами.

Начнем с данных, касающихся случаев, когда испытуемый не подвергался убеждающей коммуникации,

256

связанной с определенной предпосылкой. В этих случаях происходило небольшое изменение оценки в течение недели просто в силу стремления уменьшить диссонанс. Когда вероятность заключения оценивалась как <слишком высокая> при первом анкетном опросе, вероятность

предпосылки увеличивалась (1,6 и 5,9 ко второму этапу). Когда вероятность вывода первоначально оценивалась как <слишком низкая>, ко времени второго анкетирования оценка вероятности предпосылки уменьшалась (8,1 и 5,0).

Давайте теперь перейдем к рассмотрению примеров изменения оценки под воздействием убеждающей коммуникации, приводящей доводы в пользу высокой вероятности предпосылки. В тех случаях, когда влияние этой коммуникации уменьшало диссонанс, то есть когда исходная оценка вероятности вывода была высокой, испытуемые восприняли оказанное влияние. Для предпосылок, связанных желательными и нежелательными перспективами, средние изменения после чтения ответов были +12,4 и +20,0 соответственно. Если же влияние коммуникации увеличивало диссонанс, результаты изменений составили 5,0 и +1,3, то есть люди оставались невосприимчивыми к коммуникации.

Интересно отметить, что желательность или нежелательность свершения данного события имела очень небольшое (а иногда и не имела вовсе) значение для эффективности коммуникации.

Кроме того, имеются данные, собранные в условиях тщательного контроля, которые показывают, что при идентичных условиях предпринятое влияние оказывается эффективным для тех людей, для кого оно уменьшает диссонанс. Эти данные, а также результаты менее тщательно контролируемых исследований, обсужденные выше, подтверждают положения теории диссонанса.

257

Диссонанс, провоцирующий процессы влияния

Перейдем к рассмотрению значения диссонанса для феномена влияния. До сих пор мы говорили о том, что при получении социальной поддержки происходит редукция диссонанса. Но одно наличие диссонанса предполагает поиск этой поддержки, следовательно, необходимо затронуть некоторые эффекты, влияющие на ход коммуникационных процессов. Об обсуждении проблем, вызывающих диссонанс, речь шла в предыдущей главе. Так, например, появление диссонанса неизбежно приводит к тому, что человек, недавно купивший машину, начинает читать о ней рекламные статьи и с жаром вместе с другими автомобилистами обсуждать машины вообще и его машину в частности. Владелец автомобиля рассчитывает получить одобрение своей новой покупки, даже если это невозможно, убедить окружающих в том, что у него прекрасная машина.

Можно сказать, что появление диссонанса сопровождается интенсивным общением, затрагивающим когнитивные элементы, находящиеся в отношениях диссонанса. Соответственно, редукция диссонанса будет сопровождаться уменьшением общения на диссонантные темы.

Данные, подтверждающие это предположение, крайне скудны. Именно поэтому обзор, который я собираюсь сделать, носит скорее иллюстративный характер.

Бакстер провел опрос значительного числа людей во время избирательной кампании 1948 года. Наше особое внимание привлек набор данных относительно степени активности респондентов в стихийно возникающих дискуссиях по политическим вопросам и вопросам выборов.

Первый опрос проводился в июне 1948 года. Кроме степени активности в политических дискуссиях, экс-258

периментаторы выясняли, насколько каждый респондент заинтересован в результатах выборов, а также помогал ли он чем-нибудь своей партии в ходе предвыборной кампании. Таблица 24 представляет полученные данные.

Из первой части таблицы видно, что у тех, кто не делал ничего для своей партии, существует связь между степенью заинтересованности в выборах и активностью их обсуждения. Чем больше интерес, тем больше разговоров. Но среди тех, кто чем-то помогал своей партии, такая связь

отсутствует.

Частота возникающих дискуссий не зависит от интереса к предстоящим выборам. Это заключение становится понятным, если допустить наличие у большинства людей диссонанса между низкой заинтересованностью в выборах и знанием того, что человек реально помогает своей партии в предвыборной борьбе. Следует также допустить, что, вопреки общей тенденции людей говорить о предстоящем интересующем их событии, среди тех, кто испытывает диссонанс (группа мало заинтересованных людей), существует другая тенденция - обсуждать это событие с целью уменьшить диссонанс.

Таблица 24 Отношение между диссонансом и инициированием коммуникации

Процент респондентов, говоривших о политике.

Не помогают своей партии: высокий интерес к выборам (N = 487); 38; низкий интерес к выборам (N = 217); 14;

Помогают своей партии: высокий интерес к выборам (N = 40); 65; низкий интерес к выборам (N = 19); 68

259

Если людей, испытывающих диссонанс, убедить, что выборы и в самом деле очень важное событие, - диссонанс между низким интересом к выборам и деятельной помощью партии уменьшится или даже полностью устранится.

Если наша интерпретация материалов исследования верна, можно ожидать следующего явления. В том случае, когда среди людей с низким интересом к выборам отсутствие связи между заинтересованностью в них и разговорами о политике (при активной помощи своей партии) является результатом редукции диссонанса, должны быть свидетельства уменьшения его (диссонанса).

Выражаясь точнее, если эти люди успешно уменьшили свой диссонанс, спустя некоторое время должна измениться и степень их интереса к выборам. В таблице 25 представлены данные июньского и октябрьского опросов.

Из таблицы видно, что среди интересующихся выборами в июне соотношение тех, кто помогал, и тех, кто не помогал партии, было практически одинаковым (68-69%). Для тех, кто ничего не делал для своей партии, этот процент остался практически неизменным в течение четырехмесячного периода с июня по октябрь.

Для тех же, кто помогал своей партии, произошел ожидаемый сдвиг мнений. К октябрю процент признавших свой интерес к выборам вырос до 88%.

Я еще раз хочу подчеркнуть, что, несмотря на возможность интерпретации результатов исследования в

Таблица 25 Процент респондентов, заинтересованных в выборах

Июнь; Октябрь.

Не помогают партии; 69; 73; Помогают партии; 68; 88

260

рамках теории диссонанса, число опрошенных было незначительным и процессы социальной коммуникации протекали бесконтрольно; следовательно, результаты не могут быть приняты как

однозначно подтверждающие теорию.

Вновь обратимся к исследованию Блау, который выяснил, что изменение мнений произошло в основном в сторону увеличения согласованности мнений, или, в терминах нашей теории, редукации диссонанса. Одним из вопросов, при ответе на который наблюдались подобные изменения, стало отношение к немцам. В связи с этим Блау приводит данные, касающиеся инициирования процессов социальной коммуникации. В ходе интервью задавался вопрос: <Случается ли вам обсуждать события общественно-политической жизни так же остро, как и события вашей личной жизни?> Логично предположить, что существование когнитивного диссонанса, связанного с общественными и политическими событиями, ведет к их обсуждению с окружающими, следовательно, люди, испытывающие подобный диссонанс, чаще будут отвечать на этот вопрос утвердительно. В ходе возникающих дискуссий мнение людей относительно тех или иных явлений может измениться в направлении редукации диссонанса. В связи с этим ко времени второго интервью должна проявиться тенденция отвечать <нет> на вопрос об интенсивности обсуждения событий общественно-политической жизни. Те испытуемые, кто не изменил своего мнения в течение двухлетнего периода времени (величина диссонанса для них осталась прежней), давали в ходе второго интервью тот же ответ, что и в первый раз.

В таблице 26 представлены данные о связи между степенью активности обсуждения общественно-политической жизни и изменением мнения о немцах спустя два года. Из нее ясно видно, что, изменив свою точку

261

Таблица 26 Связь между изменением отношения к немцам и обсуждением общественно-политических событий

Ответ на вопрос[^] (1950; 1951); Процент тех, чье отношение к немцам (изменилось решительно (N = 192); осталось прежним (N = 317)).

Нет; Да; 8; 14;

Да; Нет; 29; 18;

Одинаковый ответ в обоих случаях; 63; 68

зрения о немцах (преимущественно в сторону большего консонанса), участники опроса демонстрировали уменьшение степени своего участия в дискуссиях по этой проблеме.

Только 8% людей, сказавших, что они не задумывались над своим отношением к немцам в 1950 году, обратились к этой проблеме в 1952 году. Среди респондентов, давших в ходе первого опроса положительный ответ, изменили свое отношение к немцам 29%. Среди тех, кто не изменил мнения о немцах, не произошло и изменений в остроте реакции на общественно-политические события.

И снова результаты исследования подтверждают теорию диссонанса. Однако я вынужден отметить, что интерпретация данных в рамках теории была проведена с множеством допущений, а это подразумевает возможность иных объяснений полученных результатов.

Однако существуют и другие данные, полученные в ходе лабораторного эксперимента и подтверждающие результаты исследования Блау. Эксперимент прово-[^]Точная формулировка вопроса: <Случается ли вам обсуждать события общественно-политической жизни так же остро, как и события вашей личной жизни?>

262

дился Фестингером, Герардом, Химовичем, Келли и Рэй-венном при следующих условиях: в лаборатории была собрана группа из семи незнакомых людей. Каждому для прочтения и

обсуждения была дана запись трудового спора между рабочими и администрацией некоего предприятия. Сразу же после прочтения каждого участника эксперимента просили записать, как, по его мнению, поведут себя представители профсоюза на предстоящем собрании членов правления. Оценка поведения давалась по семибалльной шкале: от 1 (не примут компромиссных предложений) до 7 (сразу же согласятся на любое компромиссное предложение, чтобы выиграть дело).

Через некоторое время (необходимое для обдумывания ответа) каждому был дан фиктивный отчет о том, как распределились мнения в группе. Согласно этому отчету, мнение каждого испытуемого было отлично от собственного мнения субъекта на 2-3 пункта. Затем испытуемым было предложено вновь произвести оценку реакции профсоюзных лидеров.

После того как были собраны вторые варианты ответов, группа письменно, с указанием адресата продолжила обсуждение проблемы. В течение первых десяти минут не было передано ни одной записки.

Таблица 27 представляет данные о количестве слов в записках тех испытуемых, кто не изменил своего мнения после изучения фиктивного отчета, и тех, кто его изменил.

Таблица 27 Среднее число слов, написанных одним человеком

Желание принадлежать группе (высокое; низкое).

Субъекты, не изменившие мнения: 95; 75; Субъекты, изменившие мнение: 76; 58

263

На следующей стадии эксперимента испытуемые были разделены согласно их желанию принадлежать группе. При изучении данных становится ясно, что и при условии сильного желания, и при абсолютном нежелании быть в этой группе, испытуемые, изменившие свое мнение, меньше вступали в процессы коммуникации. Информация, полученная участниками эксперимента из фиктивного отчета, диссонировала с мнением, которого они придерживались. Те, кто уменьшил диссонанс путем изменения собственной точки зрения, меньше участвовали в последующей дискуссии.

В сплоченной группе, где диссонанс, вызванный разногласиями, мог бы быть больше, наблюдалось более активное инициирование коммуникации.

Ни одно из трех приведенных выше исследований, если их взять по отдельности, не обеспечивают экспериментальной поддержки теории диссонанса, однако вместе они, несомненно, подтверждают ее. Существование диссонанса ведет к инициированию процессов социальной коммуникации, а уменьшение диссонанса следует за сокращением коммуникации.

Обратимся теперь к вопросу об избирательности социальной коммуникации, которая обусловлена существованием диссонанса. С кем будет общаться человек в попытке уменьшить диссонанс? Как обозначено в предыдущей главе, если присутствует диссонанс между собственным мнением субъекта и другими точками зрения по этому вопросу, направление коммуникации очевидно. Редукция диссонанса может быть осуществлена путем убеждения несогласных. Если же кроме этого диссонанса присутствует еще и диссонанс между собственным мнением и некой значимой информацией - ситуация гораздо сложнее. Этот диссонанс может быть уменьшен через обсуждение проблемы с теми, кто разделяет мнение субъекта. Таким об-264

разом, на теоретическом уровне можно предположить, что в первом случае (когда существующая информация в основном консонантна точке зрения субъекта) разногласия будут вести к общению с теми, кто выражает свое несогласие.

Во втором случае (если существует диссонанс между познанием и мнением) будет наблюдаться

тенденция общаться как с согласными с мнением субъекта, так и с несогласными. Инициирование коммуникации с теми, кто разделяет точку зрения субъекта, будет происходить чаще.

Бродбек провел эксперимент, призванный проверить это предположение. Эксперимент проходил в два этапа, с группами по двенадцать человек, прежде незнакомых. На первом этапе испытуемым было сказано, что они принимают участие в большом исследовании, проводимом для Национального совета по проблемам образования взрослых (вымышленной организации). Исследование было направлено, как говорилось участникам эксперимента, на выяснение отношения к некоторым важным проблемам из жизни американского общества. Испытуемым было предложено высказаться за или против прослушивания телефонных разговоров и оценить степень уверенности в своей правоте по шестибальной шкале. Отметки на шкале колебались в пределах от абсолютной уверенности в своей правоте до абсолютной неуверенности. После того как испытуемые произвели оценку, экспериментаторы предложили обсудить эту проблему в группе.

Перед началом дискуссии участники эксперимента прослушали запись речи вымышленного президента Национального совета по проблемам образования взрослых, касающейся телефонного прослушивания. В целях контроля над экспериментом были подготовлены два варианта речи: в одном приводились доводы <за>, в другом - <против>.

265

Для целей нашего исследования совершенно не важно, какой из вариантов речи был прослушан в какой группе. Принципиальным является тот факт, что убеждающая коммуникация совпадала с мнением некоторых испытуемых, а с мнением некоторых шла вразрез.

После прослушивания речи испытуемые снова должны были выразить отношение к прослушиванию телефонов и оценить свою степень уверенности в ответе. На этом первый этап заканчивался.

Прежде чем перейти к описанию второго этапа, позвольте проанализировать результаты первого. После прослушивания речи в каждой группе появились люди, чей диссонанс (если он у них был) между познаниями, соотносимыми с их мнением о прослушивании телефонов, уменьшился. Это те испытуемые, собственная точка зрения которых совпала с точкой зрения, выраженной в прозвучавшей речи. Назовем их консонантными субъектами.

В каждой группе также были люди, для кого диссонанс возник или увеличился (если он присутствовал). Это люди, мнение которых противоречило мнению <авторитета>. Разумеется, речь не произвела одинакового эффекта на всех: на кого-то она подействовала больше, на кого-то меньше. Если после прослушивания речи произошло сильное снижение оценки уверенности в правильности своего взгляда на обсуждаемую проблему, следовательно, она вызвала значительный диссонанс.

Таким образом, испытуемые, уверенность которых в своей правоте снизилась, могут быть названы сильно диссонантными субъектами. Тех же, чья оценка в своей правоте не изменилась, назовем слабо диссонант-ными субъектами.

Второй этап эксперимента последовал сразу за первым. В нем участвовали группы по восемь человек, отобранных из двенадцати следующим образом.

266

1. Четверо консонантных субъектов. Если в первоначальной группе было больше четырех таких испытуемых, выбор осуществлялся произвольно. В пяти группах оказалось только по три таких консонантных субъекта; четвертый выбирался из числа тех, кто поменял свое мнение, услышав подготовленную речь.

2. Четверо диссонантных субъектов. Выбирались как сильно так и слабо диссонантные субъекты. В большинстве групп было по одному или по два испытуемых.

Испытуемых, не участвующих во второй части эксперимента, уводили в другую комнату для проведения дискуссии. Перед каждым из восьми оставшихся испытуемых был помещен плакат, отражающий его точку зрения: <за прослушивание телефонов> или <против прослушивания телефонов>. Каждый участник эксперимента, таким образом, мог видеть плакат другого.

Затем экспериментатор попросил написать имена двух человек, с которыми каждый из участников предпочел бы обсудить эту проблему, если бы было дано задание провести дискуссию в парах. Далее прошло общее двенадцатиминутное обсуждение проблемы телефонного прослушивания, после которого испытуемые выразили свое мнение и оценку уверенности в своей правоте еще раз. На этом эксперимент закончился.

В таблице 28 представлены данные, отражающие желание образовать пару с тем, кто разделяет собственное мнение субъекта.

Таким образом, результаты эксперимента вполне согласуются с теоретическим ожиданием. Только 34% консонантных субъектов продемонстрировали желание слушать тех, кто придерживается аналогичной точки зрения. Большинство из них скорее проявило желание обсуждать проблему с теми, кто считает иначе. Среди слабо диссонантных субъектов количество желающих прислушаться к более уверенным в своей правоте сто-267

Таблица 28 Связь между диссонансом и желанием слушать того, кто разделяет собственное мнение субъекта

Процент тех, кто (выбрал человека, разделяющего точку зрения субъекта; не выбрал человека, разделяющего свою точку зрения).

Сильно диссонантный (N = 27): 56; 44; Слабо диссонантный (N = 51): 41; 59; Совместимый (консонантный) (N = 75): 34; 66

ронникам собственного мнения составило 41%. Для сильно диссонантных субъектов этот процент составил 56 процентов.

Итак, чем больше величина диссонанса, тем сильнее тенденция искать поддержку у единомышленников.

На заключительной стадии эксперимента проводилась дискуссия в каждой из групп. Возникает закономерный вопрос, как изменились после участия в ней мнения тех испытуемых, которые испытывали большой диссонанс после прослушивания речи вымышленного президента совета?

В процессе коммуникации, направленной на достижение поддержки, индивид будет проявлять крайнюю избирательность, то есть будет больше прислушиваться и доверять словам, подтверждающим его точку зрения. Если наше предположение верно, то такое поведение в процессе коммуникации должно обеспечить уменьшение диссонанса за счет уверенности в своей правоте. Разумеется, все вышесказанное имеет силу лишь для участников эксперимента, выразивших желание прислушаться к единомышленникам.

Эти предположения подтверждаются данными исследования. Только четверо из пятнадцати сильно дис-268

сонантных субъектов (их уверенность в своем мнении снизилась после прослушивания речи) продемонстрировали после дискуссии ту же степень уверенности в своей правоте, что и после убеждающей речи. Шесть из пятнадцати после обсуждения были уверены в своем мнении так же, как и до прослушивания речи.

А пятеро испытуемых из этой категории превысили ту оценку, которую давали до ознакомления с противоположным мнением <начальника>, то есть после обсуждения они были больше уверены в своей правоте, чем прежде.

Из двенадцати участников эксперимента, показавших снижение уверенности, но не проявивших желания общаться с единомышленниками, только трое восстановили прежнюю степень уверенности. Девять других после обсуждения либо были уверены в своей правоте не больше, чем после прослушивания речи, либо повысили оценку крайне незначительно. Таким образом, более половины всех в той или иной степени дис-сонантных субъектов продемонстрировали большую уверенность в своей правоте после обсуждения в группе. Групповая дискуссия практически аннулировала воздействие речи. Интересно отметить, что в ходе эксперимента не было зафиксировано ни одного случая уменьшения уверенности после обсуждения в группе.

Результаты этого эксперимента позволяют сделать некоторые предположения относительно влияния масс-медиа на взгляды и установки человека. Прямое воздействие средств массовой информации достаточно редко является настолько сильным, чтобы полностью изменить мнение человека по какому-либо вопросу. Чаще это воздействие вызывает некие сомнения в своей правоте. Принимая во внимание тот факт, что индивид, подвергнувшийся такому воздействию, будет крайне избирателен при обсуждении вызывающего сомнения

269

вопроса, можно сказать, что его точка зрения в целом останется неизменной. Влияние средств массовой коммуникации представляется наиболее успешным в условиях, когда субъект по той или иной причине не может осуществить редуцию диссонанса.

К примеру, воздействие информации на тему, редко становящуюся предметом обсуждения, будет более эффективным. Аналогично индивид, имеющий очень ограниченное число социальных контактов, более подвержен влиянию средств массовой информации.

270 Глава 10 ФЕНОМЕНЫ МАССОВЫХ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ЯВЛЕНИЙ: ЭМПИРИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

Зачастую люди осознают трагический и разрушительный характер массовых социально-психологических явлений. Существует к тому же тенденция искать их объяснения в области сверхъестественности: необычные последствия люди склонны оправдывать исключительностью событий. На самом же деле возникновение массовых социально-психологических явлений может быть спровоцировано редким сочетанием самых обычных обстоятельств.

Я не намерен делать обзор всех видов такого рода феноменов. Я останавливаюсь лишь на анализе примеров, описывающих возникновение явлений, при которых большое число людей испытывает по той или иной причине идентичный когнитивный диссонанс. В таких обстоятельствах разрушительные или трагические аспекты массовых явлений отсутствуют, но не из-за исключительности или уникальности условий их возникновения, а только потому, что легко обрести социальную поддержку для уменьшения диссонанса.

Теоретически нет большой разницы между явлениями, возникающими вследствие однородного диссонанса среди большого или достаточно ограниченного чис-271

ла людей, если социальная поддержка легко доступна. В этой главе я буду уделять больше внимания ситуациям существования идентичного диссонанса, чем самим явлениям. Предметом рассмотрения в этой главе явится диссонанс среди сравнительно небольшого круга людей и возникающие стремления редуцировать его массовые социально-психологические явления. Они могут носить как прозаический, так и весьма драматический характер.

Дополнительно следует остановиться на природе данных, которые используются в этой главе. Ранее я был вынужден неоднократно оговариваться, что данные не являются непроверяемыми,

что возможны параллельные интерпретации результатов исследований, хотя зачастую они и были получены в лабораторных условиях. Что же касается массовых явлений, то, насколько я знаю, данных, полученных в контролируемых условиях, вообще не существует. Для результатов любого из приведенных в этой главе исследований можно найти альтернативное объяснение. Следовательно, в этой главе я буду уделять больше внимания вопросу Соответствия данных теории диссонанса. Если такое соответствие существует, тогда, даже при возможности альтернативных объяснений, для нас важно, что теория когнитивного диссонанса объясняет и эти результаты, и данные, рассмотренные в предыдущей главе.

Уменьшение диссонанса через распространение слухов

Если человек испытывает сильный страх, всякая информация, соответствующая этой реакции, будет диссонантна знанию об отсутствии опасности. В случае такого диссонанса, стремление к его уменьшению

272

зачастую проявляется в попытке увеличить число когнитивных элементов, консонантных с реакцией страха. Разумеется, это верно для реакции такого рода, которая не может быть подавлена усилием воли. Например, ребенок, который признается родителям, что боится посторонних звуков в доме оттого, что забралась грабители. Такой ребенок не успокоится, если ему скажут, что бояться нечего, а все шорохи и скрипы ничем не угрожают его безопасности. Напротив, от таких <утешений> он только еще больше расстроится. Возможно, ребенок успокоится, если ему помочь укрепить познание, соответствующее реакции страха. Этот тип проблем знаком множеству исследователей. Фрейд, к примеру, пишет:

<Нам не свойственно испытывать сильные эмоции, не наполненные соответствующим содержанием, и, если оно отсутствует, мы ищем ему замену в другом содержании, удовлетворяющем тем или иным образом...>

Рассматривая результаты своего небольшого эксперимента, Мюррей указывает на множество подобных фактов. Пяти девочкам одиннадцати лет было показано около тридцати фотографий людей с тем, чтобы они определили, <добрые> или <злые> это люди. Первый раз фотографии показывали после того, как дети испытали нечто приятное, второй раз - после того, как детей напугали. И хотя число испытуемых слишком мало, а условия эксперимента бесконтрольны, наблюдается отчетливая тенденция видеть людей на фотографиях <злыми> в случае, когда дети испытывают страх.

Другими словами, состояние страха ведет к тенденции расширять познание, консонантное страху. Следствием этого является готовность бояться другого человека. Мюррей пишет:

273

<Похоже, что субъекты, испытывающие эмоцию без адекватного стимула, искали в окружающем мире нечто ее оправдывающее - как будто они чувствовали, что "в этих людях должно быть что-то злое". Результатом этого поиска явилось то, что мнение о людях на фотографиях как о злых явилось оправданием страха>.

Многие природные явления вызывают у людей реакцию страха - например, стихийные бедствия. События, провоцирующие подобные реакции, могут даже не сопровождаться видимыми последствиями. Так, подземные толчки зачастую просто неощутимы. Несмотря на это, люди, живущие в зонах, где часты землетрясения (в Калифорнии, например) боятся их. Но чаще всего после землетрясения не наблюдается видимых повреждений, консонантных познанию, соответствующему реакции страха. Представьте себе, сколь мощным средством редукции диссонанса послужила бы публикация сравнения данных о последствиях землетрясения, сильнейшего за всю историю человечества и одного из тех, что случилось недавно.

Я использую землетрясения как пример событий, вызывающих реакцию страха, так как существуют исследования, касающиеся распространения и возникновения слухов среди людей из мест, где происходят сильные или слабые колебания земной коры. Прасад систематически записывал слухи, широко распространившиеся сразу после крупного землетрясения в индийской провинции Бихар 15 января 1934 года.

Это землетрясение было очень сильным и продолжительным и распространилось на значительную площадь. Однако его последствия были локализованы на небольшой территории, сообщение с которой было крайне затруднено в течение нескольких дней. Слухи собирались среди людей, живущих на территории, не подвергшейся разрушениям, но испытавших сильный шок.

274

Хотя Прасад мало пишет об эмоциональной реакции этих людей, с уверенностью можно сказать, что они были очень напуганы столь и мощным и продолжительным землетрясением. Очевидно, что такая сильная реакция страха не могла быть подавлена немедленно, а оставалась еще некоторое время после того, как подземные толчки прекратились. Она могла наблюдаться даже и после того, как стало известно, что жертв и разрушений нет. Иными словами, среди большого числа людей возник идентичный диссонанс между познанием, соответствующим страху, который они чувствуют, и знанием о том, что им ничего не угрожает.

Если такой однородный диссонанс присутствует в сознании всех людей, то очень легко получить одобрение познанию, консонантному страху, который они испытывают. Это предположение подтверждается данными исследования. Подавляющее большинство распространяемых слухов содержало информацию угрожающего характера.

Можно сказать, что ходили <порождающие страх> слухи, хотя, лучше назвать их <оправдывающими страх>. Вот подборка таких слухов, взятая из исследования Прасада:

<Воды Ганга ушли под землю, когда началось землетрясение, и все, кто был рядом, погрузились в песок>.

<18 или 19 января над Потной пронесется страшный циклон>. (Землетрясение случилось 15-го).

<В день лунного затмения произойдет страшное землетрясение>.

<Из Непала к границам Мадхубани устремилось наводнение>.

<23 января на всю страну обрушатся неисчислимые бедствия>.

<26 февраля случится Праляя (неотвратимая катастрофа)>.

275

Как видно, большая часть всех слухов предсказывает ужасные катастрофы. Любой из этих слухов может быть принят на веру, что приведет к расширению познания, консонантного состоянию страха. Для широкого распространения таких слухов необходимо, чтобы множество людей испытывало однородный диссонанс.

Если наша интерпретация в отношении таких угрожающих слухов верна, то можно сделать следующий вывод: если бы слухи собирались на территории, подвергшейся значительным разрушениям, то едва ли среди них встретились бы <оправдывающие страх>.

Люди, живущие там, безусловно, тоже были напуганы. Более того, реакция страха, которую испытывают они, гораздо сильнее той, что чувствуют пережившие шок. Но у людей, действительно испытавших весь ужас землетрясения, диссонанса не возникает. Картина, представляющаяся их взору, - разрушенные здания, раненые и погибшие, погребенные под

руинами - порождает познание, консонантно чувству страха. У них нет необходимости расширять познание, соответствующее страху. Угрожающие слухи преобладают вне территории разрушений, на пострадавшей от стихийного бедствия территории нет причин для их возникновения.

К сожалению, Прасад не представил данных относительно слухов, имеющих распространение на территории, подвергшейся действию стихии. Однако существует исследование, проведенное Синхой, которое частично отвечает на этот вопрос. В этом исследовании приводятся тщательно отобранные слухи, возникшие после оползня в Дарьелигне (Индия). Эта катастрофа по силе разрушения вполне сравнима с землетрясением в Бихаре. Синха так описывает случившееся:

276

<Оползни бывали и прежде, но никогда не происходило ничего подобного. Количество жертв и разрушений было огромно. Более 150 человек погибло в округе, около 30-в самом городе. Более 200 домов было разрушено, и свыше 2 тысяч людей осталось без крова>.

С точки зрения сравнения исследований Прасада и Синхи немаловажно, что сам Синха сравнивает две катастрофы:

Случившееся внушало такое же чувство неуверенности и страха, как и Великое индийское землетрясение 1934 года.

Однако существует и одно значительное различие между двумя исследованиями. Прасад записывал слухи, возникшие после землетрясения на территории, не пострадавшей от его последствий, Синха же, напротив, записывал слухи, распространявшиеся среди очевидцев происшедшего. Поскольку эти люди не испытывали диссонанса (то, что они видели и знали, было консонантно реакции страха) едва ли можно предположить существование <оправдывающих страх> слухов среди них.

И в самом деле в исследовании Синхи не встречается ни одного слуха, предсказывающего новые катастрофы. Некоторые из этих слухов несколько преувеличивают последствия разрушений, тогда как другие даже носят обнадеживающий характер. Ниже приводится подборка слухов, распространенных среди жителей Дарьелинга.

<По дороге А разрушено множество домов>. (В действительности, пострадал только один дом.)

<Говорят, что водоснабжение будет восстановлено через неделю>.

<Восстановление водоснабжения займет не меньше месяца>.

<Многие долины залиты водой... мосты смыло в реку>.

277

Было широко распространено убеждение, что произошло небольшое землетрясение. (В действительности его не было.)

Заслуживает внимания тот факт, что многие слухи были сильно преувеличены, но не было ни одного <порождающего страх> или <оправдывающего страх> слуха.

Контраст между слухами собранными Синхой и Прасадом действительно велик. И если ситуации, в которой оба автора собирали слухи, сравнимы, исключая тот пункт, что один автор работал с материалом, были ли слухи собраны на территории, подвергшейся разрушению, тогда различия в характере этих слухов вполне согласуются с нашими ожиданиями.

Я выбрал исследования Прасада и Синхи для обсуждения не только потому, что их результаты

согласуются с теорией диссонанса, но и потому, что они не совпадают с так называемыми общими представлениями. В конце концов, почему землетрясение должно побуждать людей распространять пугающие слухи?

Множество других исследований слухов представляют данные соотносимые как с теорией диссонанса, так и с общими представлениями. К примеру, Сэйди пишет о слухах, распространенных во время Второй мировой войны в одном из американских лагерей для перемещенных беженцев из Японии. В самом факте организации подобных лагерей находящиеся в них люди видели проявление враждебности со стороны американцев. Очевидно, что познание, соответствующее хорошему обращению или проявлению заботы со стороны администрации лагеря, было диссонантно познанию о том, что Соединенные Штаты враждебны по отношению к ним. Несмотря на попытки администрации лагеря улучшить жизненные условия беженцев, ходили устойчивые слухи, консонантные представлениям о враждебности американцев. Широкое рас-

пространение получили слухи, что многие люди умерли от жары, а их тела были тайно унесены ночью и что место для лагеря было специально выбрано так, чтобы люди не смогли выжить.

Реакция японцев на попытки улучшить условия их жизни может быть проиллюстрирована следующим примером. Первое время в Постонском центре для перемещенных лиц действовала временная медицинская клиника, поскольку постоянная больница еще не была достроена. Как только больница открылась, начала работу служба неотложной помощи. Этот факт широко отмечался администрацией лагеря, так как свидетельствовал о явном улучшении медицинского обслуживания. Познание, соответствующее этому факту, диссонировало со знанием о враждебности администрации. Поползли слухи, что врачи не намерены приезжать по вызову. Вне зависимости от серьезности состояния пациента, он должен сам прийти в больницу на прием. Распространение такого слуха увеличивало консонанс со знанием о плохом отношении начальства к обитателям лагеря.

В качестве другого примера может быть приведен эксперимент Шахтера и Бурдика. Эти авторы попытались создать слух и изучить степень его распространения в маленькой частной школе. Часть эксперимента состояла в том, что директор школы лично (беспрецедентное событие) вызывал одну из учениц без объяснения, говоря, что на занятия в этот день она не вернется. Как и ожидалось, тут же возникли слухи относительно причин, по которым девочку вызвали к директору. Данные показывают, что дети, хорошо относившиеся к девочке, были склонны создавать слухи позитивного свойства (ее ожидала какая-либо награда и т. п.), а дети, которым эта девочка не нравилась, распространяли неприятные слухи (ее поймали на воровстве и т. д.).

279

Очевидно, что содержание этих слухов было консонантно мнению одноклассников о девочке.

Позвольте мне вернуться к объяснению того, что я подразумеваю, говоря о слухах как о стремлении редуцировать диссонанс. Как было сказано в восьмой главе, причины возникновения слухов могут быть различными. Существование однородного диссонанса среди множества людей только одна из них. Что же касается легкой прогнозируемости характера слухов в приведенных выше примерах, то, если теория верна, она может применяться для объяснения как очевидных, так и неочевидных примеров.

Вера в ложные убеждения

Для людей с нормальной восприимчивостью к реальности достаточно трудно придерживаться убеждений, которые явно неправильны. Когда я говорю <неправильны>, я имею в виду не то, что они могут быть неверны, а то, что имеются очевидные доказательства их ложности. Если люди придерживаются таких убеждений, неизбежно возникновение когнитивного диссонанса.

Знание о том, что существуют неопровержимые доказательства ложности убеждений субъекта, диссонантно познанию об этих убеждениях. В таком случае проще устранить диссонанс,

отказавшись от своего мнения, чем пытаться опровергнуть свидетельства его ложности. Например, если человек убежден, что предметы более тяжелые, чем воздух, не могут летать, его убеждение будет опровергнуто, когда он увидит самолет.

Но существуют такие ситуации, когда даже очевидные доказательства убеждений не заставляют человека от них отказаться. Например, игроки в рулетку, кото-280

рые продолжают верить в <системы> выигрыша, несмотря на то что все время проигрывают; или ученые, которые не отказываются от гипотезы, опровергнутой результатами экспериментов. Каковы же обстоятельства, при которых попытки редукции диссонанса фокусируются на отрицании свидетельств, а не на отказе от веры? Это может произойти, если убеждения изменить трудно, и существует значительное число людей, испытывающих идентичный диссонанс, то есть легко доступна социальная поддержка.

Прекрасной иллюстрацией этого служит исследование Сэйди. Во время Второй мировой войны некоторые японцы, живущие в США, просили, чтобы им предоставили возможность вернуться в свою страну после войны. Те из них, кто был гражданином США и добивался репатриации, разумеется, теряли свое гражданство.

Для всех японцев, являлись они гражданами Америки или нет, желание вернуться на родину было мечтой, не подлежащей обсуждению. В конце войны они должны были вернуться в Японию. В отличие от тех, кто хотел остаться в Америке, они верили в победу своей страны.

Иначе говоря, образовалась группа людей, твердо придерживающихся убеждения, что Япония выиграет войну. Для любого из них стремление добиться репатриации было консонантно вере, что его страна победит. Более того, люди, требовавшие возвращения на родину, были твердо убеждены в победе Японии еще и потому, что не могли переменить свое решение о репатриации.

События развернулись так, что познание о них было диссонантно вере в победу Японии. Таким образом, возник однородный диссонанс для всех, кто придерживался этого убеждения. Начали поступать сведения

281

о поражении Японии в войне. Эти новости стали известны в лагерях для перемещенных лиц, и подавляющее число людей им доверяло. Однако японцы, которые хотели вернуться домой, отвергали свидетельства поражения, поддерживая друг друга в попытке устранить диссонанс, вызванный этой информацией. Все сообщения о поражении Японии воспринимались как американская пропаганда, и люди продолжали верить в то, во что так хотелось верить. Не вызывает сомнения и тот факт, что вера эта не могла бы сохраниться, если бы не было так легко получить социальную поддержку единомышленников.

Интересно заметить, что даже на американском судне по пути в Японию эти люди продолжали верить в победу своей страны и в то, что это японское правительство заставило американцев вернуть их на родину. И только после того, как они своими глазами увидели американских солдат на своей земле, их вера была окончательно подорвана. К сожалению, единственное свидетельство этому можно найти в газете, передающей сообщения агентства <Ассошиейтед Пресс>.

ГОРЬКИМ РАЗОЧАРОВАНИЕМ ОТМЕЧЕНО ВОЗВРАЩЕНИЕ ДОМОЙ ЯПОНЦЕВ, НЕ ПОЖЕЛАННЫХ ОСТАТЬСЯ В США

Почему 95% японцев, плывших на корабле, думали, что их страна выиграла войну? Они думали, что сообщения о поражении Японии не более чем происки американской пропаганды, и верили, что возвращаются назад, потому что Япония выиграла войну и потребовала у американского правительства возвращения своих граждан.

Очевидно, что в течение длительного времени, поддерживая друг друга, эти люди могли отрицать

действительность, не согласующуюся с их убеждениями.

282

Процессы массового обращения в веру

Мы снова обратимся к ситуации, когда очень трудно отказаться от своих взглядов даже при наличии неопровержимых доказательств их несостоятельности. В том случае, когда трудно изменить свои убеждения и трудно изменить познание, диссонантное этим убеждениям, социальная поддержка становится основным средством редукции диссонанса. В таких обстоятельствах существование однородного диссонанса у множества людей приведет к одному из двух основных способов уменьшить диссонанс.

Во-первых, возрастет доступность социальной поддержки среди тех, кто испытывает идентичный диссонанс. Во-вторых, увеличится число попыток убедить других людей.

В принципе, обсуждаемое явление не отличается от того, что мы наблюдаем, когда человек, приобретая автомобиль, не во всем удовлетворяющий его требованиям, пытается убедить окружающих, что его машина - лучшее из того, что можно найти. Разница заключается лишь в количестве людей, вовлеченных в процессы возникновения и подавления когнитивного диссонанса. В случае массовых явлений в сознании людей возможно сопротивление очевидности событий, опровергающих их убеждения. Парадоксальность процессов массового обращения в веру заключается в том, что после того, как человек получает свидетельства ложности учения, которого он придерживается, он начинает более активно искать новых сторонников.

Существуют различные мессианские учения, в истории которых стремление обратить людей в свою веру и поиск социальной поддержки следовали за опровержением самой веры. Подобные религиозные учения характеризуются следующими чертами.

283

Религиозная система поддерживается множеством людей.

В учении хотя бы частично присутствуют положения относительно существующего в мире порядка вещей, так что верующие поступают в соответствии с этими положениями.

Поступки, совершенные в соответствии с верой, важны и не допускают перемены решения, так что верующие буквально вынуждены оставаться в рамках учения.

Учение достаточно определенно трактует действительность, что влечет за собой вероятность его опровержения или развенчания.

Это возможное развенчание обычно заключается в том, что некое предсказанное событие не происходит вовремя.

Диссонанс, возникающий между верой и знанием того, что предсказание не сбылось, испытывают все верующие. Следовательно, достижение социальной поддержки не представляет проблем.

Рассмотрим одно из сектантских учений с тем, чтобы выяснить, насколько оно соответствует приведенным условиям и как реагировали его приверженцы на свидетельства его ложности. Движение миллеристов XIX века, будучи хорошо документированным, отлично послужит для этой цели.

В первой половине XIX века фермер из Новой Англии Уильям Миллер пришел к выводу, что Второе Пришествие Христа, знаменующее конец тысячелетия, произойдет в 1843 году. Его предположение базировалось на нумерологических вычислениях, сделанных по Ветхому Завету. Хотя Миллер много говорил о грядущем событии, вера в его слова росла медленно. Постепенно он

преуспел в убеждении множества людей, и один из них, Джошуа Хайме, организовал движение.

284

После этого вера в грядущее Пришествие Христа быстро распространилась, об этом писали в газетах, издавали книги и брошюры, собирались даже лагеря верующих. Таким образом, к началу 1843 года огромное число людей верило, что вот-вот наступит конец света.

До сих пор рассматриваемая ситуация соответствует всем приведенным выше характеристикам. Во Второе Пришествие Христа поверило множество людей. Вера в это событие определяла их действия. По меньшей мере они должны были нести веру другим людям, а в идеале - сосредоточиться на духовной жизни, забыв о материальных ценностях, и отдать свои деньги на нужды секты, оставаясь нищими в ожидании великого события. Люди, верившие в конец света, были вынуждены верить в него, действуя подобным образом. Процесс отказа от веры в такой ситуации был бы крайне затруднительным. Вера также очень определена: Второе Пришествие либо случится в 1843 году, либо нет.

Рассмотрим теперь реакцию людей на то обстоятельство, что 1843 год подходил к концу, а предсказанного конца света не наступало. Ее можно свести к нескольким пунктам.

Зарождение сомнений. Это очевидный симптом наличия диссонанса. Люди оказались в ситуации, когда, продолжая придерживаться веры, знали, что предсказание ложно; два комплекса когнитивных элементов были диссонантны.

Попытка объяснения причин, по которым не сбылось предсказание. Такая рационализация, будучи поддержанной, несколько уменьшала диссонанс. Ее суть состояла в изменении даты пришествия.

Увеличение интенсивности процессов обращения в веру. Для того чтобы уменьшить диссонанс, они пытались убедить все больше и больше людей в истинности своей веры. Сирс так описывает происходившее:

285

<Возникшие среди верующих сомнения были рассеяны, когда кто-то припомнил слова Миллера, забытые среди общего возбуждения, о том, что он ошибался, полагая, что конец света настанет в течение христианского года; имелась в виду продолжительность еврейского года, то есть ожидаемое событие произойдет 21 марта 1844 года.

Приняв новую дату Второго Пришествия, последователи Миллера с удвоенной энергией принялись угрожать неверующим бедствиями, в этих усилиях превосходя самих себя>.

Когда и 21 марта 1844 года конца света не произошло, реакция миллеристов была такой же, как и в прошлый раз. Какое-то время они испытывали горькое разочарование. Но затем энтузиазм и энергия вернулись к ним даже в большей степени, чем прежде. Никол и Сирс так описывают их реакцию:

<Год ожидания конца света истек, но миллеризм на этом не закончился. Предсказания миллеристов не сбылось, но не сбылось и предсказание их врагов, утверждавших, что, как только закончится 1843 год, миллеристы сожгут свои библии и совершат множество других богопротивных поступков из-за своего разочарования.

Хотя некоторые покинули секту, другие продолжали верить. Они были готовы списать несбывшееся предсказание на счет ошибки в расчетах.

Несмотря на то, что предсказание не сбылось, огонь фанатизма разгорелся еще ярче. Накал таких эмоций не может быть снижен усилием воли; как все великие предтечи, они должны были сгореть в пламени своей веры. Новая неудача в 1844 году, казалось, только способствовала большему

проявлению уверенности в скором приходе Судного дня».

К июлю 1844 года движение достигло своего апогея. Энергия, направленная на обращение новых чле-286

нов, была велика как никогда. Совершались даже походы на новые территории, доходившие до Огайо. Была назначена новая дата - 22 октября 1844 года. В период с середины августа вплоть до нового дня Второго Пришествия состояние людей стремительно приближалось к исступлению.

Удивительно, что вера миллеристов, опрокинутая дважды, только увеличила их убежденность в том, что Второе Пришествие вот-вот случится, и дала силы для обращения новых сторонников. Однако, какой бы устойчивой ни была система взглядов, величина диссонанса может достигнуть отметки, за которой следует развенчание веры. Диссонанс может стать невыносимым, его величина достигнет предела, за которым редукция невозможна. Чтобы величина диссонанса достигла своего предела, для миллеристов потребовалось три неудачных попытки предсказания.

После того как 22 октября 1844 года вновь не произошло Второго Пришествия, вера была окончательно развенчана и движение прекратило свое существование.

История других подобных движений носила схожий характер, то есть за событиями, подрывающими веру, следовало ее укрепление.

Данные относительно других движений столь незначительны, что я не буду к ним обращаться. Теперь перейдем к исследованию Фестингера, Райкена и Шахтера, которое посвящено одному из религиозных ответвлений.

Авторы под видом участников наблюдали движение приблизительно два месяца до и один месяц после того, как не сбылось предсказание, основанное на убеждении его сторонников. В течение этого периода были собраны данные, касающиеся каждого случая обращения в свою веру. Это дало возможность срав-287

нить процесс обращения до и после опровержения предсказания. Но позвольте начать с краткого описания секты, о которой идет речь.

Движение, если его можно так назвать, учитывая небольшое число последователей, возникло вокруг женщины, получившей послание от Хранителей из космоса. Ее сторонники (около 30 человек) абсолютно доверяли как космическому происхождению посланий, так и информации, в них содержащейся. Большинство сообщений представляло собой <уроки>, содержало различные аспекты вероучений и рассказывало о жизни богов на других планетах, переселении душ и т. п. Эти рассказы, принятые и истолкованные сторонниками движения, не были оригинальны. Они являли собой эклектичную смесь доктрин различных сект и групп типа <АУМ> и теософии. Группа состояла главным образом из представителей среднего класса, получивших высшее образование.

Причины, по которым эти люди, ведущие нормальный образ жизни и играющие важные роли в обществе, поверили в сообщения из космоса, неизвестны и находятся за пределами данного исследования. Наш интерес к этой группе вызван тем, что Хранители провозглашали поразительные вещи, например, в определенный день, на рассвете, большую часть континента должно охватить катастрофическое наводнение. Таким образом, существовало предсказание, основанное на вере в истинность сообщений от Хранителей, которое было достаточно определенным, чтобы быть опровергнутым. Позвольте перейти к рассмотрению значимых для нас аспектов поведения сторонников движения: степени убежденности в вере, интенсивности процесса обращения в свою веру до и после даты предсказанного катаклизма и степени готовности поддержать веру друг друга.

Процессы обращения в веру до момента предсказанной катастрофы протекали без особой активности. Уровень их интенсивности менялся от попыток открытой рекламы до полной засекреченности движения. Сразу после того, как от Хранителей поступила информация о грядущей катастрофе, произошел кратковременный всплеск активности, направленной на ее распространение и привлечение сторонников. Он наблюдался приблизительно за три с половиной месяца до роковой даты. Женщина, получавшая сообщения, провела две или три беседы о надвигающейся катастрофе с различными группами людей, один из участников движения разослал пресс-релизы в несколько газет по всей стране. Однако этот поток активных действий быстро иссяк, и большинство сторонников движения занялись изучением <уроков> Хранителей и необходимыми приготовлениями к грядущим бедствиям. Казалось, <посвященные> не испытывают никакого желания привлекать новых сторонников.

Избранные спасутся, соединяясь в группы, или же будут спасены по одиночке, когда придет время. Те, кто не был избран, погибнут в наводнении. Но это еще не конец, они лишь потеряют свои материальные тела, а их души отправятся на планеты с частотой вибраций, подходящей для них.

Если кто-либо задавал вопросы членам группы о их вероучении, они вели себя очень сдержанно; отвечая на вопросы, они не предпринимали никаких попыток убедить или обратить в свое учение. Если кто-либо хотел присоединиться к движению, это было его собственной инициативой. Какое-то время члены движения даже скрывали некоторые аспекты своей веры и приготовления к концу света. Не принадлежащие к группе, например, не могли узнать, каким образом участники движения готовились к приближающейся катаст-289

рофе, а сами они были против разговоров с теми, кто не был избран. Члены движения были также и против разглашения содержания посланий Хранителей. Такое отсутствие интереса к привлечению новых членов может быть проиллюстрировано серией событий, произошедших за несколько дней до наводнения.

Один из посвященных, врач-терапевт, дежурил в студенческом центре здоровья в колледже. Администрация колледжа, исходя из соображений его принадлежности к движению, попросила его уволиться. Увольнение врача и предсказание группой катаклизма было прекрасным материалом для газет и сделалось известным по всей стране. Газетные статьи появились всего за пять дней до ожидаемого наводнения, и члены движения были буквально осаждены репортерами, умоляющими об интервью. Это было бы Богом посланной возможностью для любого заинтересованного в распространении веры и привлечении новых людей к учению, но для членов этого движения это явилось источником боли, раздражения и смущения.

Они избегали настырных репортеров, насколько это возможно, в ответ на просьбы об интервью отвечали: <Без комментариев> - и были очень обеспокоены всем случившимся. Однако газеты продолжали писать материалы о движении, особенно старались местные газеты. Прочтя их, многие люди звонили или приходили домой к членам движения в поисках более полной информации. Однако сектанты без энтузиазма относились к таким посетителям, не позволяли им заходить в свои дома и не пытались всерьез привлечь кого-нибудь. Те, кто был избран, будут спасены в любом случае.

Таково было положение дел накануне предполагаемого катаклизма. Давайте перейдем к рассмотрению свидетельств того, что делали члены движения в соответствии со своей верой в грядущие события. Соглас-290

но нашим предположениям, это должны быть действия, которые трудно переменить, то есть действия, усложняющие отказ от системы верования. Убежденность в группе не была однородной, а колебалась от легкого скептицизма (достаточно редкий случай) до фанатизма (подавляющее большинство членов). Те, кто испытывал легкий скептицизм, были несколько человек, привлеченные в группу против их воли или по крайней мере без всякого желания с их стороны. Например, семнадцатилетняя дочь одного из лидеров движения, ставшая членом группы по этой причине, зачастую выражала свой скептицизм. Но в большинстве случаев при необходимости

охарактеризовать степень убежденности группы в целом - это была полная вера в истинность посланий от Хранителей.

Как и в других подобных сектах, в этой наблюдалась тесная связь между степенью убежденности и активностью действий, предпринимаемых в соответствии с верой.

Если человек всерьез воспринял предсказание о том, что в определенный день и час произойдет конец мира, он не должен продолжать заниматься своими делами так же, как обычно. По крайней мере такой человек будет воспринимать события, происходящие в мире, в свете того, что должно случиться и считать их абсолютно неважными по сравнению с тем, что должно случиться. А в идеале он должен отказаться от всех своих привязанностей и бросить все свои дела. Члены группы так и поступили. Они бросили работу, любимых и перестали зарабатывать деньги, ведь после судьбоносного дня все это им будет уже ни к чему. Таким образом, отказ от веры для членов движения стал крайне затруднительным. Ведь возвратиться к обыденности, они оказались бы безработными, нищими, осмеянными и были бы вынуждены строить заново свою жизнь.

291

Разумеется, предсказание не сбылось. Но позвольте мне углубиться в обстоятельства. В течение некоторого времени для членов группы было очевидно, что те, кто был избран, будут эвакуированы с Земли накануне катастрофы на летающих тарелках. Некоторым из верующих, в основном студентам колледжа, посоветовали пойти домой и ждать там прилета летающей тарелки. Это было обоснованно и неопровержимо, поскольку дата катастрофы приходилась на период каникул. Большинство членов группы, включая наиболее убежденных сторонников, собрались в доме женщины, получавшей сообщения, и там ждали прилета летающей тарелки. Именно для них несостоятельность предсказания стала очевидной еще за четыре дня до намечавшегося события. В это время они получили послание, что летающая тарелка приземлится на заднем дворе дома в 16 часов для того, чтобы их забрать.

Все началось с послания, сообщившего, что космический корабль, отправленный за ними, приземлится на заднем дворе в 16 часов.

Они ждали, но космический корабль не прилетел. Позднее поступило сообщение, что тарелка прилетит в полночь. Сохраняя абсолютную секретность (соседи и пресса не должны были ничего ждать), холодной снежной ночью они ждали на улице более часа, но тщетно. Следующее сообщение опять оттягивало акцию, однако ничего так и не случилось. Приблизительно в три часа утра они перестали ждать, решив для себя, что события накануне вечером были проверкой или репетицией эвакуации, которая вскоре произойдет.

Они продолжали ждать окончательного приказа, который сообщил бы им время, место и ход эвакуации. Наконец, за день до предполагаемой катастрофы сообщение пришло. В полночь человек подойдет к двери дома и отведет их к месту посадки инопланетного

292

аппарата. В течение этого дня им поступило множество сообщений, уточняющих пароль, который им будет необходим для того, чтобы попасть на корабль, а также подробности приготовления: удалить все металлические детали одежды, сохранять молчание в какие-то определенные моменты и так далее. День был проведен в приготовлениях и выполнении соответствующих процедур. Когда наступила полночь, группа ждала в полной готовности, но никто не появился.

С полуночи до пяти утра группа сидела, пытаясь понять, что случилось, пытаясь найти какое-то объяснение, отдаляющее осознание того, что они не будут эвакуированы на летающей тарелке и что наводнения не произойдет. Не вызывает сомнений, что любой из них, будь он один, без поддержки других членов движения, немедленно разуверился бы в предсказании.

На самом деле члены группы, разъехавшиеся по домам и ждавшие по одиночке (без поддержки

единомышленников), разуверились в предсказании. В конце концов почти все они настроились скептически. Другими словами, не получая доступной социальной поддержки, способной уменьшить диссонанс, они испытывали диссонанс такой силы, что их вера была подорвана. Люди, собравшиеся вместе в доме их идейной вдохновительницы, поддерживали друг друга в своей вере. Они продолжали уверять друг друга в истинности посланий и в том, что всему есть какое-то объяснение.

Без пятнадцати пять утра, они наконец-то нашли удовлетворительное объяснение тому, что случилось. Прибыло послание от Бога, в котором Он сообщал, что спас мир и остановил наводнение ради этой группы и благодаря тому свету и силе, которые несли избранные в мир той роковой ночью.

Случившееся кардинальным образом изменило поведение этих людей. Они, еще недавно абсолютно не

293

заинтересованные в известности, даже избегавшие ее, теперь с жадностью искали любой возможности рассказать о себе. В течение четырех последующих дней, каждый день находя новую причину, они приглашали к себе журналистов, давали пространные интервью и пытались привлечь людей к своим идеям. В первый день эти люди пригласили все газеты и информационные службы, чтобы сообщить, что мир спасен, и объяснить, каким образом он спасен. На второй день они пригласили фотографов, чтобы увековечить для человечества их самих и их дом. На третий день они снова собрали прессу и сообщили, что на следующий день, когда они соберутся на лужайке перед домом и будут петь, возможно, их посетят космические пришельцы.

Более того, приглашены были и обычные люди в качестве зрителей. Утром журналисты и около двухсот человек собралось посмотреть на членов группы, поющих на лужайке перед домом. От былой секретности не осталось и следа. Не было больше никаких причин для того, чтобы отказываться от известности или привлечения сторонников. И действительно, чем больше людей обратится в их веру и поверит в истинность посланий, тем сильнее уменьшится величина диссонанса между их верой и знанием, что послания не были верны.

Убежденность тех, кто пережил развенчание веры вместе, не поколебалась вообще, по крайней мере внешне. В действительности потребность в социальной поддержке для редукации диссонанса была сильна и получить ее было настолько легко, что два человека, прежде скептически настроенных относительно некоторых аспектов веры, теперь были полностью убеждены в ее истинности. За все время, пока авторы поддерживали контакты с этими людьми, они продолжали верить. Внезапный переход от полной секретности к навязчивой саморекламе свидетельствует о наличии диссонанса,

294

несмотря на доступность социальной поддержки и успешную рационализацию несбывшегося предсказания. При том, что социальная поддержка была доступна настолько, что они смогли буквально восстановить и дальше поддерживать свою веру, которой были так преданы, и при том, что существовали неопровержимые свидетельства ложности предсказания, единственным путем уменьшения диссонанса было расширение познания консонантного вере. Это было возможно обращением все новых и новых людей в свою веру.

295 Глава 11 РЕЗЮМЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Различные определения, допущения и гипотезы, которые составляют теорию когнитивного диссонанса, были изложены в первых пяти главах этой книги. Подводя итоги, я хотел бы еще раз выделить основные положения теории.

Теория базируется на наблюдении того, что человеческий организм стремится к установлению внутренней гармонии между его мнениями, взглядами, знаниями и оценками. То есть существует движение в направлении консонанса между познаниями. Для того чтобы облегчить понимание теории, я представил познание расчленяемым на отдельные элементы или комплексы элементов. Относительно связей между элементами были установлены следующие положения:

1. Пары элементов могут существовать в ирре-levantных, консонантных или диссонантных отношениях.
2. Два когнитивных элемента находятся в ирре-levantном отношении, если они не связаны между собой.
3. Два когнитивных элемента находятся в отношении диссонанса, если существование одного не следует из другого.

296

4. Два когнитивных элемента находятся в отношении консонанса, если существование одного влечет существование другого.

Исходя из этих определений, ситуации могли рассматриваться как характеризующиеся наличием диссонанса.

1. Диссонанс почти всегда присутствует при выборе одного из двух вариантов. Когнитивные элементы, соответствующие положительным характеристикам отклоненных альтернатив и отрицательным характеристикам выбранных, являются диссонантными со знанием о принятом решении. Когнитивные элементы, соответствующие положительным характеристикам выбранных альтернативных и отрицательным характеристикам отклоненных, консонантны когнитивным элементам, соответствующим принятому решению.
2. Диссонанс почти всегда возникает в том случае, если человека принуждают вести себя в разрез с его убеждениями либо под угрозой наказания, либо обещаниями награды. Таким образом, собственное мнение человека становится диссонантно его знанию о своем поведении. Его знание о награде или наказании консонантно знанию относительно его поведения. Если попытка вынужденного поведения не удалась, собственное мнение человека консонантно его поведению, а знание о награде или наказании диссонантно ему.
3. Будучи подвергнутым произвольному воздействию новой информации, человек приобретает когнитивные элементы, диссонантные существующему познанию.

4. Открытое выражение разногласий в группе ведет к возникновению когнитивного диссонанса среди ее членов. Знание о том, что окружающие придерживаются иного мнения порождает диссонанс с убеждениями человека.

297

5. Идентичный диссонанс среди большого числа людей может возникнуть, когда происходят события, вызывающие однородную реакцию. К примеру может происходить нечто, опровергающее широко распространенное убеждение.

Таким образом диссонанс и консонанс определены как способы отношений между двумя элементами. Если элементы связаны друг с другом, они находятся либо в отношениях диссонанса либо в отношениях консонанса. Далее были выдвинуты две гипотезы относительно величины диссонанса или консонанса.

1. Величина диссонанса или консонанса, который существует между двумя когнитивными элементами, является функцией важности этих двух элементов.

2. Общая величина диссонанса, который существует между двумя системами когнитивных элементов, зависит от пропорции консонантных и диссонантных отношений, существующих между элементами этих систем.

Исходя из этих гипотез, можно прояснить ряд операционных значений:

1. Величина диссонанса, возникающего после принятия решения, возрастает с увеличением важности решения и в случае относительной привлекательности отклоненных альтернатив.

2. Величина диссонанса, возникающего после принятия решения, уменьшается с увеличением числа когнитивных элементов, соответствующих тождественным характеристикам выбранных и отклоненных альтернатив.

3. Величина диссонанса, являющегося результатом попытки добиться принудительного согласия, достигает наибольшей величины, если обещанная награда или угроза наказания настолько значительна, что может спровоцировать поведение, не соответствующее убеждениям человека.

4. Если принудительное согласие проявляется в действиях субъекта, величина диссонанса снижается в зависимости от того, насколько увеличивается желание получить награду или возрастает угроза наказания.

5. Если принудительное согласие не проявляется в действиях субъекта, рост величины диссонанса зависит от увеличения угрозы наказания или желания получить награду.

6. Величина диссонанса, вызванного выражением разногласия с окружающими, уменьшается с увеличением числа существующих когнитивных элементов, консонантных с мнением. Эти последние элементы могут содержать информацию об объективной реальности или знание о том, что есть немало сторонников рассматриваемого мнения.

7. Величина диссонанса, вызванного выражением разногласия с окружающими, увеличивается с ростом важности мнения для человека, значимости мнения для группы в целом и авторитета тех, кто высказывает противоположное мнение.

8. Чем больше разнятся два высказываемых мнения, тем больше будет число диссонантных отношений и тем больше будет величина диссонанса.

После прояснения этих положений теории становится понятной суть ее центральных гипотез:

1. Возникновение диссонанса вызывает стремление к его уменьшению.

2. Сила этого стремления зависит от величины существующего диссонанса.

Эти гипотезы намечают три основных способа уменьшения диссонанса:

1. Путем изменения одного или более когнитивных элементов, включаемых в диссонантные отношения.

299

2. Путем добавления новых когнитивных элементов, которые являются консонантными с уже существующим познанием.

3. Путем уменьшения важности элементов, включаемых в диссонантные отношения.

Применение этих способов приводит к следующим результатам.

1. Диссонанс, возникающий после принятия решения, может быть уменьшен увеличением привлекательности выбранной альтернативы, или уменьшением привлекательности отклоненной альтернативы, или сочетанием способов.

2. Диссонанс, возникающий после принятия решения, может быть уменьшен, если воспринимать некоторые характеристики выбранных и невыбранных альтернатив как идентичные.

3. Диссонанс, возникающий после принятия решения, может быть уменьшен снижением важности различных аспектов решения.

4. Если проявляется принудительное согласие, диссонанс может быть уменьшен изменением мнения так, чтобы привести его в соответствие с поведением; или увеличением поощрения или грозящего наказания.

5. Если принудительное согласие получено, но не проявляется в поведении, диссонанс может быть уменьшен возвращением к первоначальному мнению субъекта или уменьшением желания получить награду или угрозы наказания.

6. Присутствие диссонанса ведет к поиску новой информации, которая будет обеспечивать познание, консонантное с существующими когнитивными элементами, и избеганию тех источников новой информации, которая могла бы увеличить существующий диссонанс.

7. Когда некоторые из когнитивных элементов диссонантны познанию относительно поведения индивида-300

да, диссонанс может быть уменьшен изменением поведения, и, следовательно, этих элементов.

8. Принудительное или случайное знакомство с новой информацией, которая может увеличить диссонанс, приведет к неверному истолкованию и ошибочному восприятию субъектом этой информации с целью избежать увеличения диссонанса.

9. Диссонанс, вызванный разногласиями, может быть уменьшен путем изменения собственного мнения, влияния на других с целью изменения их мнения и отклонения общения с теми, кто выражает несогласие.

10. Существование диссонанса будет вести к поиску единомышленников и инициированию коммуникации и процессов влияния с целью получения социальной поддержки.

11. Влияние, оказанное на человека, будет более эффективно, если оно ведет к уменьшению диссонанса.

12. В ситуациях существования однородного диссонанса среди большой группы людей получение социальной поддержки легко достижимо.

Заканчивая краткое изложение теории, я должен отметить еще несколько моментов, касающихся эффективности усилий, направленных на уменьшение диссонанса.

1. Эффективность усилий, направленных на редукцию диссонанса, будет зависеть от устойчивости к изменениям когнитивных элементов, включаемых в диссонантные отношения, и от доступности информации, увеличивающей количество консонантных мнению когнитивных элементов.

2. Основные источники сопротивления к изменениям когнитивных элементов кроются в восприимчивости этих элементов по отношению к реальности и в количестве консонантных отношений, образуемых этими элементами с другими.

3. Максимальная величина диссонанса, который может существовать между двумя элементами, равна сопротивлению изменениям наименее устойчивого из них. Если величина диссонанса возрастает, наименее устойчивый элемент будет изменен, что приведет к редукации диссонанса.

Это краткое изложение едва ли претендует на то, чтобы дать адекватную картину теории, но, возможно, поможет читателю более отчетливо понять ее природу.

Возникновение идей, вытекающих одна из другой, явилось естественным следствием размышлений, исследований и поиска литературы. Степень подтвержденности теории диссонанса в тех областях, где были получены данные, внушает мне уверенность в необходимости и далее разрабатывать возникшие идеи, несмотря на отсутствие данных. Позвольте предложить вам набор гипотез, которые варьируются от определения различных направлений теории до обозначения переменных, влияющих на процессы редукации диссонанса.

Некоторые замечания относительно индивидуальных различий

Безусловно, люди отличаются друг от друга интенсивностью и характером реакций на появление когнитивного диссонанса. Для одних возникновение противоречия в сложившейся системе знаний является чрезвычайно неприятным и трудно переносимым явлением, в то время как другие легко переживают даже высокую степень такого противоречия. Как представляется, различия в <толерантности к диссонансу> вполне могут быть измерены, по крайней мере, в самой приблизительной форме. Индивиды, которым свойственна низкая толерантность к диссонансу, должны испытывать

302

большой дискомфорт в случае его возникновения и прилагать большие усилия в стремлении снизить степень этого противоречия, чем индивиды с высокой толерантностью к диссонансу. Вследствие таких различий в реакциях на возникновение диссонанса с большой степенью уверенности можно ожидать, что индивиды с низкой толерантностью заведомо будут иметь меньше внутренних противоречий, чем индивиды, обладающие более высокой толерантностью к диссонансу. Можно также предположить, что человеку с низкой толерантностью к диссонансу будет более свойственно определять возникающие проблемы в терминах <черного> или <белого>, чем человеку с высокой толерантностью к диссонансу, который, скорее всего, способен поддерживать нейтральный <серый> в своем восприятии мира. Так, например, давайте представим себе человека, который является членом Демократической партии. Если ему свойственна высокая толерантность к диссонансу, то для него достаточно естественной будет ситуация, когда, продолжая оставаться демократом, он вполне соглашается с тем, что его товарищи по партии по определенным вопросам принимали ошибочные решения. По существу, этот человек будет иметь два противоречащих один другому типа представлений и тем не менее считать себя демократом по убеждению.

С другой стороны, индивид, обладающий низкой толерантностью к диссонансу, будет, вероятно, неспособен сохранять подобный уровень противоречия в системе знаний, и будет стремиться сделать все возможное, чтобы ликвидировать его. Так, если человек с низкой толерантностью к диссонансу является демократом, то ему, скорее всего, будет свойственно соглашаться со всеми лозунгами и действиями демократов. Следовательно, для такого индивида комплексы

303

соответствующих когнитивных элементов будут, по большей части, консонантными, то есть согласованными друг с другом, лишены внутреннего противоречия. Его взгляды по какому-либо вопросу будут поляризованными, другими словами, ему будет свойственно <черно-белое> восприятие мира. Исходя из вышеизложенных соображений, измерение степени <толерантности к диссонансу> действительно представляется осуществимым.

Может сложиться впечатление, что подобного рода тест уже существует, поскольку очевидны определенные черты сходства между представленными выше рассуждениями и направлениями в психологии, описывающими тип <авторитарной личности> и тип личности, которой свойственно переживание высокой степени дискомфорта в ситуации неопределенности. По моему личному мнению, такие психологические шкалы, как шкала Т. Адорно, в действительности измеряют величину того, насколько людям свойственно придерживаться полярных точек зрения, иными словами, формировать такую систему представлений, в которой противоречие полностью отсутствует. Однако подобного рода шкалы, кроме описанной черты, измеряют множество дополнительных характеристик, поэтому они вряд ли годятся для наших целей. Гораздо более подходящими для них могут быть тесты, которые измеряют уровень дискомфорта в ситуации неопределенности. Но это по большей части вопросы эмпирического характера, так как процедура валидации теста, который будет использоваться для измерения степени толерантности к диссонансу, по существу ясна. Подобный тест должен оценивать степень того, насколько сильно субъект проявляет стремление уменьшить диссонанс в экспериментальной ситуации, в которой искусственно создается противоречие в его системе знаний.

304

Когда шкала для измерения толерантности к диссонансу будет создана, появится возможность эмпирически изучить множество интереснейших психологических феноменов. Давайте, к примеру, остановимся на индивидах, занимающих одну из крайних позиций на шкале толерантности к диссонансу, а именно на тех, для кого возникновение диссонанса является особенно неприятным. Можно ожидать, что человек, принадлежащий к этому крайнему полюсу, будет вести себя таким образом, чтобы предотвратить возникновение внутреннего противоречия. Зная по своему прошлому опыту, насколько неприятным бывает чувство диссонанса, этот индивид, весьма вероятно, будет стремиться избегать ситуаций, которые могут к нему привести. Так, например, он почти наверняка знает, насколько неприятным может быть момент, наступающий после принятия решения в какой-либо ситуации, поскольку необходимость выбирать и принимать окончательное решение почти всегда ведет к возникновению диссонанса. Пытаясь избежать возникновения диссонанса, такой индивид, наверняка, будет всячески пытаться избегать ситуаций принятия решения, что вполне может вылиться в патологическую форму неспособности принимать решения вообще. Давайте проследим, что можно ожидать от человека, который, опасаясь возникновения диссонанса и связанного с ним дискомфорта, фактически предпочитает избегать разрешения конфликта и оказывается неспособным принимать решения.

Если в ситуации предвосхищения диссонанса, вызывающего у него сильное чувство дискомфорта, индивид действительно ведет себя описанным образом, то становится ясным, что он достаточно часто должен был испытывать подобный дискомфорт, чтобы сформировалась стойкая поведенческая реакция его избегания. Следовательно, можно ожидать, что такой чело-305

век сознательно или подсознательно будет прибегать к помощи различных, призванных уменьшить степень противоречия в системе знаний защитных механизмов, которые, пусть и не всегда эффективно, но будут служить цели уменьшения внутреннего дискомфорта. Действие защитных механизмов вместе с сильным стремлением уменьшить возникновение противоречия в системе знаний неизбежно приводит к тому, что данный индивид научится устранять любое противоречие, возникающее в его когнитивной сфере. Можно ожидать, что подобному человеку будет свойственна система взглядов, характеризующаяся решительностью и односторонностью, и он, скорее всего, будет не способен подходить к решению какого-либо вопроса с разных сторон. Если наши рассуждения верны, то можно предположить возникновение парадоксальной ситуации, когда человек, обладающий весьма <решительными> взглядами, будет проявлять неспособность к принятию решений.

Энергичная, ярко выраженная реакция индивида на попытку внести противоречие в его систему знаний будет неизбежной, если неспособность принимать решения действительно является следствием страха перед возникновением Диссонанса. Существует, по крайней мере, один вид ситуаций, когда индивид не в состоянии предотвратить возникновения диссонанса, если только он полностью не изолирует себя от контактов с внешним миром. Известно, что временами люди,

обсуждая различные проблемы, имеют разногласия, и эти разногласия высказывают. Индивид с низкой толерантностью к диссонансу обычно достаточно болезненно реагирует на выражение несогласия со стороны других. Все это, вместе взятое: и неспособность к принятию решения, и догматичность в системе взглядов, и резкое неприятие несогласия со стороны других, -

306

составляет тот синдром, который может быть объяснен настолько низкой степенью толерантности к диссонансу, что в результате у индивида формируются поведенческие реакции, проявляющиеся в ситуациях, с вероятностью ведущих к возникновению диссонанса.

Все это является, конечно, крайним случаем. Гораздо более распространены мягкие способы реагирования на возникновение диссонанса, связанного с принятием решения. Например, тип поведения, когда индивид лишь создает видимость принятия решения, но фактически ничего не решает. Один из возможных вариантов такого поведения - принятие пассивной роли, когда решение принимается <само собой> и за это индивид не несет никакой ответственности. Другой вариант подобного поведения - <психологическое аннулирование> принятого решения. Так, если человек приходит к убеждению, что его поступок был ошибкой, он загодя готовит себя к неизбежному возникновению диссонанса, стремясь, по возможности, уменьшить степень связанного с ним дискомфорта. Поведенческие реакции такого рода свойственны только тем индивидам, у которых низкая толерантность к диссонансу сочетается с недостаточно эффективными механизмами редукации как возникающего диссонанса, так и сопутствующего ему психологического дискомфорта.

Все это, безусловно, ставит нас перед необходимостью проанализировать проблему эффективности механизмов уменьшения диссонанса, а также вопрос, почему один механизм предпочитается другому. Некоторые индивиды пытаются уменьшить степень диссонанса, фокусируясь на тех элементах в системе знаний, которые порождают противоречия, изменяя их соответствующим образом, либо полностью от них отказываясь. Для других индивидов более органичен дру-307

гой способ - они будут фокусироваться, главным образом, на тех элементах в системе знаний, которые находятся в консонирующих, согласованных отношениях, добавляя к ним новые элементы с тем, чтобы еще более увеличить степень внутренней согласованности в системе знаний. Вопрос, насколько эффективен механизм избирательного забывания отдельных элементов, находящихся в отношениях противоречия, также не был в достаточной степени изучен. Теоретически возможны и другие способы уменьшения диссонанса, например, снижение важности той части системы знаний, в которой существует диссонанс, или расчленение различных когнитивных систем таким образом, что они в результате теряют какое-либо отношение друг к другу. Я упомянул здесь эти механизмы лишь для того, чтобы очертить возможный диапазон будущих исследований, однако, каким именно образом изучать влияние означенных феноменов на поведение человека в ситуации возникновения диссонанса - вопрос дальнейшего изучения.

Некоторые эффекты изменения социального статуса и роли

Одной из основополагающих проблем в теории когнитивного диссонанса является определение характера ситуаций или обстоятельств, обычно ведущих к возникновению диссонанса. Достаточно уверенно можно предположить, что возникновение диссонанса весьма вероятно в ситуации, когда индивид подвергается внезапным изменениям в своем образе жизни. Тот род деятельности, в который он будет вовлечен по причине изменившихся обстоятельств, может противоречить некоторым установкам в системе взглядов, сложившихся-308

ся у него в прошлом. Если бы такую ситуацию можно было определить, стало бы возможным предсказать и конкретные мировоззренческие подвижки, являющиеся результатом изменений в образе жизни индивида. Подобные изменения в мировоззрении можно расценивать как один из способов уменьшить диссонанс между существующей системой взглядов и характером той деятельности, которую он вынужден выполнять в соответствии со своими новыми обязанностями.

Ситуация, когда профессиональная или социальная <роль> или <позиция> индивида меняется, является достаточно распространенной. Возьмем, например, студента, который, заканчивая университет, получает диплом о высшем образовании и получает должность преподавателя в колледже. Внезапно его жизненная позиция и род деятельности, которую он должен выполнять теперь, существенно меняются. Он больше не студент, но некто, кто учит других. Вместо того, чтобы получать оценки, он их ставит другим и т. п. Многое в характере новой деятельности будет противоречить его <старой> системе представлений. Будучи студентом, он, возможно, мог иметь не самое лестное мнение о преподавателях, которые были слабо подготовлены и читали <убогие> лекции. Теперь же не исключено, что он и сам время от времени делает это. В студенчестве наш герой мог весьма критически относиться к системе оценивания, принятой в университете. Сейчас, как преподаватель, он может столкнуться с тем, что вынужден ставить оценки подопечным, не имея достаточных оснований для определения уровня их подготовки. Кроме перечисленных, может возникнуть множество других ситуаций. Чтобы уменьшить степень возникающего диссонанса, молодой преподаватель вынужден изменить систему сложившихся у него ранее взглядов. Это будет совсем не трудно сделать, если существует возможность

309

перенять взгляды и ценности, соответствующие своей новой профессиональной позиции, у других преподавателей.

Подобный анализ можно проделать и для других ситуаций, связанных с изменениями в профессиональном статусе индивида. Например, рабочего на заводе повышают в должности и назначают мастером. Отныне он должен отдавать распоряжения вместо того, чтобы получать их; контролировать работу других вместо того, чтобы быть под контролем и т. п. Эта новая обязанность во многих случаях будет противоречить системе взглядов и ценностей, которая сложилась у него, пока он был рабочим. Можно ожидать, что в стремлении уменьшить возникающий диссонанс этот индивид достаточно быстро приобретет взгляды и ценности, свойственные другим мастерам и соответствующие характеру его новой деятельности. Не будет странным обнаружить также и то, что новоиспеченный мастер начнет проводить все меньше и меньше времени в обществе своих бывших коллег-рабочих, поскольку такие встречи вряд ли будут способствовать изменению взглядов, которое привело бы к уменьшению степени противоречий в его системе знаний. Однако я даже не пытаюсь утверждать, что подобная смена взглядов совершается у человека внезапно, по закону <все или ничего>. В действительности этот процесс может быть очень длительным, а некоторые позиции в системе знаний остаются совершенно неизменными, в связи с чем некоторая степень внутреннего диссонанса не исчезнет никогда. Однако постоянно будет прослеживаться как тенденция к уменьшению противоречий так и стремление интегрировать взгляды и ценности, согласующиеся с новым статусом.

Существуют и другие типы изменений, вызывающие диссонанс между существующей ценностной сис-310

темой взглядов и характером той деятельности, которую индивид вынужден совершать вследствие изменившейся ситуации. Так, например, в течение последнего десятилетия в Соединенных Штатах наблюдался резкий рост уровня благосостояния многих людей на фоне развития новой <культуры жизни в пригороде>. Изменения, происшедшие всего за несколько лет, то есть действительно внезапно, вызвали у людей новый тип поведения и деятельности, во многих случаях, несомненно, противоречащий ранее существующей системе взглядов. Человек, который всегда жил в центре города и сформировал определенные представления относительно того, как он должен жить и как проводить свой досуг, нынче может оказаться в роли хозяина маленького газона, который требует постоянного ухода. Человек, привыкший к арендной плате за снятую квартиру, может столкнуться с необходимостью платить налоги на купленный дом и прийти в конце концов к убеждению, что размер этих расходов противоречит его представлениям о справедливости налогообложения. Как и в рассмотренных выше примерах, подобный диссонанс может быть уменьшен посредством изменения в системе знаний, что в свою очередь может сопровождаться изменениями социальных установок и даже политических взглядов. Одним

словом, от человека, оказавшегося в новой социальной ситуации, будет естественным ожидать, что он трансформирует свою систему взглядов так, чтобы она соответствовала взглядам и ценностям того класса собственников, к которому он теперь принадлежит.

Тот факт, что изменение социального положения сопровождается изменением взглядов и убеждений, был замечен и проанализирован многими исследователями. Изучению подвергались, прежде всего, два основных феномена. Во-первых, феномен, связанный с желани-311

ем индивида, какую бы социальную роль он ни играл, соответствовать возложенным на него ожиданиям. И, во-вторых, феномен влияния, которое индивид испытывает со стороны людей, с которыми он оказывается связанным, занимая определенную социальную позицию. Интерпретация, основанная на принципах теории когнитивного диссонанса, представляет названные явления в новом свете. Влияние, которое <статусные> люди оказывают на инициированного в новую роль индивида, является, несомненно, важным, однако, индивид не становится пассивным объектом такого влияния, но сам активно его ищет. Как показал МакГвайр (см. главу 9), влияние, которое уменьшает диссонанс, является значительно более эффективным средством социального воздействия, чем влияние, которое ведет в направлении увеличения степени диссонанса.

Социальные ожидания от <правильного> исполнения роли и требования самой роли являются первостепенными причинами возникновения диссонанса. Например, рабочий, получивший повышение по службе на большом заводе, может иметь благие намерения вести себя иначе, чем те мастера, которых он знал в прошлом. Другими словами, первоначально он представляет себя субъектом, манера поведения которого не противоречит его нынешним взглядам. Но социальные ожидания рабочих, которые теперь трудятся под его началом, и их восприятие роли своего нового мастера могут просто-напросто не позволить нашему герою задержаться в своих представлениях; и он вдруг обнаруживает неожиданно для самого себя, что уже ведет себя как самый типичный мастер.

Подобные изменения представляют собой сложный процесс, где переплетается влияние многих социальных факторов, воздействующих на поведение субъекта и его взгляды, на приобретение нового опыта, кото-312

рого у него никогда не было раньше. Однако феномен трансформации системы взглядов и ценностей, связанный с изменением социальной роли субъекта, может быть адекватно понят в терминах стремления к уменьшению диссонанса.

Границы применимости теории диссонанса

В отдельных главах этой книги я представил описание различного рода исследований, имеющих какое-либо отношение к теории диссонанса. Явления, которые в них анализировались, касались проблем самого разного рода - от описания психологических ситуаций, в которых оказывается индивид после принятия решения, до проблем, связанных с воздействием на людей различных религиозных практик (проблема, которая, вероятно, заинтересует скорее социолога, нежели психолога). Теория диссонанса на самом деле имеет очень широкую сферу применения. Возникновение противоречий в системе знаний - это широко распространенное явление, и различные обстоятельства, которые могут вызывать возникновение диссонанса случаются более чем часто, поэтому у нас есть все основания предположить, что диссонанс и стремление к его уменьшению могут быть феноменами практически любой социальной ситуации.

В действительности же существуют некоторые ответвления теории диссонанса, которые я почти полностью игнорировал. Например, каждый раз, когда возникает противоречие между системой знаний, основанной на информации или взглядах, и системой знаний, ответственной за поведение субъекта, диссонанс может быть уменьшен посредством изменения поведения. Факти-313

чески, та часть системы знаний человека, которая состоит из представлений о собственном поведении, является, в определенном смысле, составляющей, изменить которую проще всего - для

этого достаточно только внести правки в модель связанного с ней поведения. Намного труднее изменить ту часть системы знаний, которая включает представления об окружающем мире, воздействующем на субъекта через его органы чувств. Следовательно, становится понятным, что способы уменьшения диссонанса посредством модификации поведения, являются достаточно распространенными.

Теория диссонанса имеет очень широкие границы применения, поэтому необходимо точно определить их размеры. Существует достаточно много факторов, воздействующих на поведение, установки и взгляды индивида, относительно которых теория диссонанса ничего сказать не может. Например, на протяжении всей этой книги мы почти ничего не сказали о мотивации. Конечно, диссонанс сам по себе может быть рассмотрен как мотивирующий фактор, но существует множество и других мотивов, оказывающих влияние на человека. И, кроме того, мы оставили за пределами нашего анализа вопрос об отношении между основными мотивами человека и стремлением к уменьшению диссонанса. Существуют ситуации, в которых механизм этого отношения ясен, как, например, в том случае, когда именно характер мотивации, свойственный индивиду, определяет, будет ли отношение между двумя когнитивными элементами диссонансным или консонансным. Вернемся к эксперименту (см. главу 7), касающемуся обработки потоков информации в ситуации азартной игры. При анализе этого эксперимента я сделал предположение, что знание о печальном опыте постоянных проигрышей, диссонировало с тем, что

314

этот индивид продолжал играть на той же стороне (за ту же команду), которую он выбрал первоначально. Но утверждение, что отношение между этими двумя частями системы знаний противоречиво, будет верным, если допустить, что данный индивид мотивирован только на выигрыш. Если же предположить, что индивид хотел не выиграть, а проиграть, то отношение между частями системы знаний будет для него консонансным.

Другим примером роли мотивации служит ситуация, когда мотивы делают определенные когнитивные элементы неподатливыми к изменениям и тем самым препятствуют уменьшению диссонанса. Анализ таких феноменов будет совершенно необходим, если мы исследуем причины возникновения диссонанса. Однако, до сих пор я не имел дела с проблемой мотивации, поскольку, с моей точки зрения, этот вопрос должен быть в общем и целом отделен от проблем, с которыми работает теория диссонанса.

Если использовать концепцию когнитивного диссонанса свободно, без каких-либо ограничений, то область применимости этой теории легко потерять из виду. Так, например, обязательно ли возникает когнитивный диссонанс в ситуации фрустрации, когда для индивида заблокировано достижение какой-либо цели? Конечно же, нет. Представьте себе человека, вынужденного остановиться ночью на пустынной дороге, чтобы сменить колесо своего автомобиля. И вот этот человек вдруг обнаруживает, что у него с собой нет автомобильного домкрата. Ситуацию с определенностью можно назвать фрустрирующей. Теперь давайте рассмотрим систему знаний данного индивида, чтобы удостовериться, существуют ли в ней отношения диссонанса. Он знает, что у него спустило колесо, что у него нет домкрата, что он стоит ночью на пустынной дороге и что он предполагал быть в некоем месте в

315

такое-то время. Ни одно из этих знаний не противоречит другому. Ни одно из них, взятое отдельно, не приведет к новому знанию, противоположному какому-либо другому в его системе.

Подобная фрустрирующая ситуация может, однако, вызвать когнитивный диссонанс. Если индивид в описанной ситуации попытается использовать гаечный ключ, чтобы открутить все болты на спустившем колесе, его знание об этом действии будет противоречить знанию того, что он не сможет поменять колесо без домкрата. Способом уменьшить диссонанс будет его попытка убедить самого себя, что даже поздней ночью по пустынной дороге обязательно проедет какая-

нибудь машина и остановиться, чтобы помочь ему. Заметим, что такая реакция на диссонанс серьезно отличается от возможных реакций, связанных с фрустрирующей ситуацией.

Меньше всего мне бы хотелось, чтобы концепцию диссонанса использовали для объяснения всего многообразия психологических феноменов. Конечно, возможность такого свободного использования существует вследствие недостаточной точности дефиниции самого понятия диссонанса, а также неоднозначности в определении того, является ли отношение между двумя когнитивными элементами диссонантным или таковым не является. Допустим, нам надо разобрать определение: два элемента являются диссонансными, если, взятые по отдельности, они приводят к знаниям, являющимся антитезой друг друга. Неясность в концептуальном определении диссонанса содержится в словах <приводит к> (или <следует из>) и во фразе <рассматривая их по отдельности>. Один элемент может <следовать из другого>, например, по законам логики, по законам формирования культурных стереотипов, вследствие преемственности опыта или совершенствования навыков и т. д. Таким образом, уточнение фразы <следует

316

из> включает определение операций, посредством которых для субъекта из элемента А следует элемент Б. Уточнение фразы <рассматривая их по отдельности> также сводится к определению процедур, посредством которых можно определить, существует ли в отношениях между ними диссонанс или нет. Стоит заметить, что подобная степень неясности присуща практически любому теоретическому утверждению, которое еще не прошло достаточной эмпирической проверки. Лично для меня рабочим является определение той разновидности диссонанса, который возникает как результат принятого решения. Дополнительная эмпирическая работа, посвященная анализу иных ситуаций, сделает процедуру определения диссонанса еще более понятной.

Но, возможно, наилучший способ избежать слишком свободного применения концепции диссонанса заключается в том, чтобы сделать акцент на ее ясности, а не на ее расплывчатости. Диссонанс не существует сам по себе. Диссонанс - это характеристика отношений между когнитивными элементами. Таким образом, определение диссонанса должно начинаться с конкретизации когнитивных элементов или их систем. Затем должен быть проведен анализ каждого из этих элементов по отдельности. Если в результате такого анализа мы придем к выводу, что два когнитивных элемента противоречат друг другу, необходимо конкретизировать, на каких основаниях - логических, эмпирических, культурных или иных - это противоречие возникает. Кроме того, необходимо уточнить, какие специфические изменения в системе знаний или формирование каких новых элементов этой системы способны уменьшить выявленное противоречие. Если применять теорию когнитивного диссонанса так точно и аккуратно, насколько это возможно, то - я уверен - эта теория докажет свою объяснительную и прогностическую ценность.

317