

## LA TEORIA DE LA DISONANCIA COGNOSCITIVA

(Extractado por A. OVEJERO a partir de la obra de L. Festinger:

Teoría de la disonancia cognoscitiva.

Madrid: Instituto de Estudios Políticos, 1975, con la autorización de la editorial)

### *Introducción*

Se ha comprobado a menudo, y a veces se ha señalado, que el individuo procura lograr la consistencia dentro de sí mismo. Sus opiniones y actitudes, por ejemplo, suelen existir en grupos que son interiormente consistentes. Claro está que hay sus excepciones probablemente. Una persona puede pensar que los negros son iguales que los blancos y, sin embargo, no querer vivir en la compañía de ellos; o puede opinar que los niños deben estar callados y sin molestar, pero al mismo tiempo estar muy orgullosa de que sus hijos se porten de manera agresiva y de que capten así la atención de sus huéspedes, que son personas mayores. Que se den tales incoherencias puede parecernos hasta algo teatral. En primer lugar, porque atraen nuestro interés y, en segundo lugar, porque se alzan en agudo contraste contra el telón de fondo de la consistencia. Lo que es una verdad innegable es que las opiniones y las actitudes de una persona son consonantes las unas con las otras. Estudio tras estudio nos confirma la realidad de una consistencia o conexión entre las actitudes políticas, sociales y otras muchas de una persona.

Hay el mismo modo de consistencia entre lo que una persona sabe o cree y lo que hace. Un sujeto que cree que la educación universitaria es buena, probablemente alentará a sus hijos a educarse en la universidad; un chico que sabe que va a ser severamente castigado por una falta, tratará de no cometerla o, por lo menos, de que no lo descubran. Ello no debe sorprendernos; es una regla tan general, que ya la

damos por sabida. Una vez más, lo que atrae nuestro interés son las excepciones y no la conducta normal. Una persona puede saber que el fumar es malo para la salud y, sin embargo, continúa fumando; muchos hay que cometen delitos, aunque saben que hay una gran probabilidad de que se descubran y que el castigo les aguarda.

Suponiendo que la consistencia es lo normal —quizá demasiado normal—, ¿qué ocurre con estas excepciones que en seguida vienen a nuestra imaginación?. Sólo de tarde en tarde, si es que ello sucede alguna vez, se da el caso de que la persona en cuestión las acepte como inconsistencias. Lo común es tratar con más o menos suerte de racionalizar estas inconsistencias. Así, si una persona continúa fumando, a pesar de saber que el humo es malo para los pulmones, puede ser que sienta: a) que le gusta tanto fumar, que vale la pena; b) que las posibilidades de que su salud sufra no son tan importantes como parece a primera vista; c) que no siempre ha de ser posible evitar todo peligro y seguir viviendo, y d) que quizá si dejase de fumar ganaría peso, lo cual es igualmente nocivo para su salud. Así es que el fumar, después de todo, es lo más coherente con sus ideas.

Pero hay personas que no siempre tienen la misma suerte en racionalizar sus inconsistencias. Por una o por otra razón, los intentos para conseguir la consistencia pueden fracasar. Entonces, sencillamente, lo que pasa es que la inconsistencia sigue existiendo. En estas circunstancias —es decir, ante una incoherencia así—, hay una incomodidad psicológica.

Las hipótesis básicas, cuyas ramificaciones o implicaciones examinaremos en lo que

nos queda de este libro, se pueden formular desde ahora. En primer lugar sustituyo la palabra «inconsistencia» por un término que tiene una connotación menos lógica, la palabra «disonancia». Igualmente sustituiré la palabra «consistencia» por un término más neutral, que es «consonancia». Pronto daremos una definición más formal de éstos términos; de momento vamos a continuar con el sentido ya adquirido implícitamente como resultado de esta discusión.

Las hipótesis básicas que quiero formular son las siguientes: 1) La existencia de la disonancia, siendo así que es psicológicamente incómoda, hace que la persona trate de reducirla y de lograr la consonancia. 2) Cuando la disonancia está presente, además de intentar reducirla, la persona evita activamente las situaciones e informaciones que podrían probablemente aumentarla...

En resumidas cuentas, lo que me propongo decir es que la disonancia, o sea la existencia de relaciones entre cogniciones que no concuerdan, es un factor de la motivación, y lo es por derecho propio. Por el término «cognición», tanto aquí como en el resto del libro, quiero decir cualquier conocimiento, opinión o creencia sobre el medio, sobre uno mismo, o sobre la conducta de uno. Disonancia cognoscitiva es una condición antecedente que nos lleva hacia una actividad dirigida a la reducción de la disonancia; de la misma manera que el hambre nos lleva a una serie de actos que se orientan hacia quitar el hambre. Esta motivación es muy distinta de lo que los psicólogos están acostumbrados a tratar, pero como veremos en lo que queda del libro, no es menos poderosa.

### *La aparición y la persistencia de la disonancia*

¿Por qué y cómo brota la disonancia? ¿Cómo puede ser que unas personas sostengan opiniones o actúen como no es habitual en ellas?. La respuesta a esta pregunta la podemos encontrar tratando las dos situaciones más normales en las que ocurre la disonancia.

1) A una persona le pueden acontecer cosas nuevas o recibir información nueva sobre

algo, creándose, al menos de momento, una disonancia con el conocimiento existente, con las opiniones de la persona o con la cognición de una conducta determinada. Dado que nadie tiene control completo y perfecto sobre la información que le llega y sobre los acontecimientos que suceden en torno suyo, es fácil que puedan surgir estas disonancias. Así, por ejemplo, una persona piensa ir de excursión, con la seguridad completa de que el tiempo va a ser cálido y soleado. Empero, un poco antes de salir, empieza a llover. El conocimiento de que ahora está lloviendo es disonante con la confianza que tenía en que iba a ser un día de pleno sol y en su plan para ir de excursión. O bien, para poner otro ejemplo: una persona está muy segura del conocimiento que tiene de que las transmisiones automáticas en los coches son ineficaces y por casualidad lee un artículo elogiando las transmisiones automáticas. He aquí de nuevo un caso de disonancia momentánea.

2) Aunque no haya acontecimientos nuevos e imprevistos, y la información sea la misma de siempre, la existencia de la disonancia es, sin lugar a dudas, algo que pasa todos los días. Hay pocas cosas que sean completamente blancas o negras; pocas situaciones tienen perfiles suficientemente claros como para que las opiniones, y las conductas no sean, hasta cierto punto, una mezcla de contradicciones. Por ejemplo, un granjero del medio oeste de los Estados Unidos, que es republicano, quizá se oponga a la política de su partido en cuestiones de cómo mantener los precios del producto agrícola. Una persona que se compre un automóvil nuevo es muy probable que prefiera la economía de un modelo y el diseño de otro. Un sujeto que ha de decidir cómo ha de invertir su dinero es probable que tenga conciencia de que el resultado de su inversión depende de condiciones económicas que se escapan de su control. Donde se ha de formar una opinión y donde hay que adoptar una decisión es casi inevitable que surja una disonancia entre la cognición de la acción que se lleva a cabo y las opiniones y conocimientos que señalan una acción diferente.

Hay, por tanto, una amplia gama de variedades y situaciones en las que la disonancia es

casi inevitable. Nos queda por examinar las otras circunstancias en que la disonancia, una vez creada, perdura. O sea, ¿de qué depende que la disonancia no se trate de un suceso momentáneo?. Si las hipótesis formuladas son correctas, en cuanto hace su aparición la disonancia brota una fuerza igual y de signo contrario para reducirla. Para contestar adecuadamente a esta cuestión es conveniente echar primero una ojeada a las formas posibles de reducir la disonancia.

Dado que sobre este tema hemos de volver y muy pronto, vamos a examinar ahora en este capítulo cómo se puede reducir la disonancia. Usaremos como ejemplo el del fumador habitual que ya sabe que el fumar es nocivo para la salud. Esta información le ha podido llegar a través de un periódico o de una revista médica. El conocimiento que tiene es indudablemente disonante con la cognición de continuar fumando. Si la hipótesis de que existen fuerzas que reducen la disonancia es correcta, entonces ¿qué es lo que hará la persona en cuestión?-

1) A lo mejor cambiará su cognición simplemente variando sus acciones; o sea, puede que deje de fumar. Si ya no fuma, entonces la cognición de lo que hace será consonante con el conocimiento de que el fumar es dañino.

2) Quizá varíe su «conocimiento» sobre los efectos del fumar. Esto parece una manera rara de expresarlo, pero es lo que suele suceder en la práctica. La persona puede sencillamente llegar a creer que el fumar no es nocivo para el organismo o puede adquirir tanta «información» sobre los efectos benéficos del tabaco, que sus efectos perniciosos lleguen a ser negligibles. Si puede arreglárselas para cambiar su conocimiento de una de estas dos maneras posibles, habrá reducido o aun eliminado la disonancia entre lo que hace y lo que sabe.

Pero en el ejemplo del fumador parece claro que la persona puede encontrarse con grandes dificultades al intentar cambiar, ya sea su conducta, ya sea su conocimiento. Y ésta y no otra es la razón de que la disonancia, una vez creada, podrá reducir o eliminar la disonancia. El fumador hipotético puede pensar que el proceso de dejar de fumar es demasiado penoso para él. Puede tratar de encontrar puntos

de vista y opiniones distintas para reforzar la opinión de que el fumar no hace mucho daño, pero puede ocurrir que todos estos intentos fracasen. Entonces continuará fumando aun teniendo conciencia de que el fumar la perjudica. En este caso, sus intentos esforzados para reducir la disonancia no cesarán.

Por supuesto que hay algunas zonas de la cognición en donde la existencia de la disonancia es más habitual. Esto puede ocurrir cuando dos o más valores o creencias establecidas, todas relevantes de la zona de cognición en cuestión son inconsistentes. O sea, que no hay opinión que se mantenga ni conducta que se siga que no sea disonante, al menos con una de las creencias establecidas.

### *La magnitud de la disonancia*

Todas las relaciones de disonancia no son, por supuesto, de igual magnitud. Es necesario distinguir los grados de disonancia y decir, explícitamente, qué es lo que determina que una relación dada sea más o menos intensa. Trataremos, en breve, de algunos determinantes de la magnitud de la disonancia existente entre los elementos y más tarde volveremos a ocuparnos de la cantidad total de disonancia que puede darse entre dos grupos de elementos.

Un determinante obvio de la magnitud de la disonancia estriba en las características de los elementos entre los que hay relación de disonancia. «Si dos elementos son disonantes el uno con el otro, la magnitud de la disonancia estará en función de la importancia que tengan estos elementos.» Cuanto más grandes son estos elementos o mayor su valoración para la persona, tanto mayor es la magnitud de la relación de la disonancia entre ellos. Así, si uno de nosotros le da 10 céntimos a un pobre sabiendo perfectamente que el mendigo no tiene realmente necesidad de ellos, la disonancia que hay entre estos dos elementos es bastante débil. Mucha mayor disonancia habrá, por ejemplo, en el caso de un estudiante que no prepara bien un examen importante, sabiendo que su conocimiento real es probablemente inadecuado para aprobar. En este caso, el que los elementos sean disonantes entre sí es muy importante

para la persona y la magnitud de la disonancia aumenta en forma proporcional.

No hay dificultad en afirmar que es raro el que no exista disonancia alguna dentro de un grupo de elementos cognoscitivos. Casi por cada acción que emprende una persona o por cada sentimiento que tenga habrá, seguramente, al menos, un elemento cognoscitivo disonante con este elementos de «conducta». Aun los conocimientos de menor cuantía, como el saber que uno va de excursión el domingo por la tarde es seguro que tiene en su fuero interno algún elemento disonante. La persona que va de excursión puede tener conciencia de que el hogar reclama su atención o pensar que quizá llueve y así sucesivamente. O sea, que hay, en general, tantos elementos cognoscitivos que son importantes para cualquier elemento dado, que la presencia de alguna disonancia es cosa normal.

Vamos a considerar ahora todo el contexto de la disonancia y de la consonancia en relación con un elemento que se nos presenta. Suponiendo, momentáneamente, en gracia a la definición, que todos los elementos relevantes son igual de importantes para una persona dada, «la cantidad total de disonancia entre este elemento y el resto de las cogniciones del sujeto dependerá de la proporción de elementos relevantes que son disonantes con la persona». Así, si la mayoría aplastante de elementos relevantes son consonantes con el elementos de conducta del sujeto, entonces la disonancia con este elemento de conducta es pequeña. Pero si en la relación del número de elementos consonantes con el elemento de conducta, el número de elementos disonantes es grande, la disonancia total será de magnitud apreciable. Claro está que la magnitud total de la disonancia habrá de depender también del valor e importancia de aquellos elementos relevantes existentes en las relaciones consonantes o disonantes con el elemento que está siendo considerado.

Por supuesto, que lo que acabamos de decir se puede generalizar fácilmente para tratar la magnitud de la disonancia que existe entre dos grupos de elementos cognoscitivos. Esta magnitud depende de la proporción de las relaciones relevantes entre elementos o conjuntos de elementos.

Dado que la magnitud de la disonancia es una variable importante para determinar la presión para reducirla y dado que trataremos repetidamente de la medida de la disonancia cuando consideremos los datos, bueno será resumir lo que hemos tratado hasta ahora referente a la magnitud de la disonancia.

1) Si dos elementos cognoscitivos son relevantes, la relación entre estos elementos será consonante o disonante.

2) La magnitud de la disonancia (o de la consonancia) aumenta según crece la importancia de los elementos cognoscitivos.

3) La cantidad total de disonancia que hay entre dos grupos de elementos cognoscitivos está en función de la proporción ponderada entre dos grupos que son disonantes. La frase «proporción ponderada» se utiliza porque cada relación relevante será medida de acuerdo con la importancia de los elementos que intervienen en ella.

### *La reducción de la disonancia*

«La presencia de la disonancia da ocasión a que surjan presiones para reducirla o eliminarla. La fuerza de la presión que se ejerce para reducir la disonancia está en función de su magnitud.» En otras palabras, la disonancia actúa del mismo modo que un impulso, necesidad o estado de tensión. La presencia de la disonancia lleva a una acción para reducirla de idéntica forma que, por ejemplo, el hambre lleva a una acción para evitarla. De manera análoga a un impulso, cuanto mayor es la disonancia mayor será la intensidad de la acción para reducirla y más se hará por evitar situaciones que acrecienten la disonancia.

Para poder especificar cómo se manifiesta la presión para reducir la disonancia es necesario examinar las formas posibles de reducir o eliminar la disonancia existente. Por regla general, si hay disonancia entre dos elementos cognoscitivos se puede eliminar al variar uno de estos dos elementos. Lo importante de estos cambios es cómo tienen lugar. Hay varias formas posibles de que estos cambios se efectúen y dependen de los elementos cognoscitivos que intervienen y de la totalidad del contexto cognoscitivo.

*Recapitulación y más sugerencias*

Las diversas definiciones, suposiciones e hipótesis que constituyen la teoría de la disonancia cognoscitiva se han formulado en los cinco capítulos teóricos del libro. En un esfuerzo por dar un breve resumen de la teoría, volveré a formular algunas de estas definiciones, suposiciones e hipótesis de la manera más organizada posible.

El fondo básico de la teoría consiste en la idea de que el organismo humano trata de establecer una armonía interna: consistencia o congruencia entre sus actitudes, opiniones, conocimientos y valores. Es decir, hay una tendencia hacia la consonancia, entre cogniciones. Para tratar esta idea más precisa, he imaginado que la cognición se puede descomponer en elementos, o al menos, en grupos de elementos.

Partiendo de estas reflexiones, se han encontrado una serie de situaciones en las que se supone la existencia de la disonancia cognoscitiva:

a) Casi siempre existe disonancia después de haberse tomado una decisión. Los elementos cognoscitivos correspondientes a las características positivas de las alternativas rechazadas y lo que son correspondientes a las características negativas de la alternativa elegida, son disonantes con el conocimiento de la acción que se ha seguido. Los elementos cognoscitivos correspondientes a las características positivas de la alternativa elegida y a las características negativas de la alternativa rechazada, son consonantes con los elementos cognoscitivos de la acción que se ha emprendido.

b) Suele existir disonancia después de haberse intentado obtener un comportamiento que está abiertamente en desacuerdo con la opinión privada mediante la oferta de un premio o la amenaza de un castigo. Si esto se consigue, la opinión privada de la persona es disonante con su conocimiento relativo a su comportamiento, y su concepto del premio obtenido o del castigo evitado es consonante con su conciencia respecto a su comportamiento. Si no se tiene éxito en obtener la conducta deseada, entonces la opinión privada es consonante con el saber lo que se ha hecho, pero el conocimiento del premio no conseguido es disonante con la conciencia que se tiene de cómo se ha actuado.

c) La exposición accidental o forzosa a nueva información, puede crear elementos cognoscitivos disonantes con la cognición existente.

d) La abierta expresión de desacuerdo de un grupo lleva a la existencia de disonancia cognoscitiva en sus miembros. El conocimiento de que alguna otra persona —generalmente parecida a uno— tiene una cierta opinión, es disonante con tener el punto de vista contrario.

e) Cuando ocurre un acontecimiento de una fuerza capaz de producir una reacción uniforme en todo el mundo, es probable que haya una disonancia colectiva. Por ejemplo, puede suceder un acontecimiento que niega de manera inequívoca una creencia muy extendida.

Hasta ahora hemos definido la disonancia y la consonancia como relaciones de «todo o nada»; o sea, si dos elementos son relevantes el uno para el otro, la relación entre ellos es disonante o consonante. Se han aventurado dos hipótesis respecto a la magnitud de la disonancia o de la consonancia:

1. La magnitud de la disonancia o de la consonancia que existe entre dos elementos cognoscitivos estará en función directa de la importancia de estos dos elementos.

2. La magnitud total de la disonancia que se da entre dos grupos de elementos cognoscitivos está en función de la proporción ponderada de todas las relaciones relevantes entre los dos grupos que son disonantes, considerando cada relación disonante o consonante de acuerdo con la importancia de los elementos comprendidos en esa relación.

A partir de estas hipótesis sobre la magnitud de la disonancia, parecen evidentes algunas consecuencias operacionales.

a) La magnitud de la disonancia postdecisoria está en relación creciente con la importancia general de la decisión y del atractivo relativo de las alternativas no elegidas.

b) La magnitud de la disonancia postdecisoria *decrece* a medida que *aumenta* el número de elementos cognoscitivos, que corresponden idénticamente a características de las alternativas elegidas y de las no elegidas.

c) La cantidad de disonancia resultante de un intento de obtener una condescendencia for-

zosa es mayor, si el premio prometido o el castigo con que se amenaza son «sólo lo suficiente» como para lograr el comportamiento deseado o si son «justamente lo necesario» como para no conseguirlo.

d) Si se consigue el consentimiento forzoso, la magnitud de la disonancia *disminuye* a medida que *aumenta* la magnitud del premio o del castigo.

e) Si no se logra el consentimiento forzoso, la magnitud de la disonancia *aumentará* a medida que *disminuye* la magnitud del premio o del castigo.

f) La cantidad de disonancia creada por la expresión de desacuerdo con otros, *decrece* a medida que *aumenta* el número de elementos cognoscitivos consonantes con la opinión. Estos últimos elementos pueden corresponder, bien a noticias informativas, objetivas, no sociales, o bien al conocimiento de que alguna otra persona tiene la misma opinión.

g) La magnitud de la disonancia creada por el desacuerdo con otros, *crece* con el aumento del valor de la opinión en la persona, con la importancia de la opinión de los que hacen público su desacuerdo y con el atractivo de los que expresan su disconformidad.

h) Cuanta más diferencia hay entre la opinión de la persona y la del que expresa su desacuerdo, y por lo tanto mayor es el número de elementos que son disonantes entre los grupos cognoscitivos correspondientes a las dos opi-

niones, mayor será también la magnitud de la disonancia.

Para terminar esta breve exposición de la teoría, tenemos que añadir algo más respecto a la efectividad de los esfuerzos dirigidos a la reducción de la disonancia:

a) La eficacia de los esfuerzos para reducir la disonancia dependerá de la resistencia al cambio de los elementos cognoscitivos comprendidos en la disonancia y en la posibilidad de conseguir información nueva de más personas que proporcionen elementos cognoscitivos consonantes.

b) Las fuentes más importantes de la resistencia al cambio de un elemento cognoscitivo son las respuestas de tales elementos cognoscitivos a la realidad y la medida de hasta donde un elemento puede existir en relaciones consonantes con otros.

c) La máxima disonancia que puede existir entre dos elementos, es igual a la resistencia al cambio del menos resistente de los dos. Si la disonancia excede esta magnitud, el elemento cognoscitivo menos resistente cambiará, reduciéndose así la disonancia.

De este resumen no podemos esperar una exposición adecuada de la teoría, pero quizá pueda ayudar al lector a entender más claramente cuál es la naturaleza de la teoría. No pretendemos resumir las pruebas empíricas que se han aportado.