

## Curso Venta emocional.

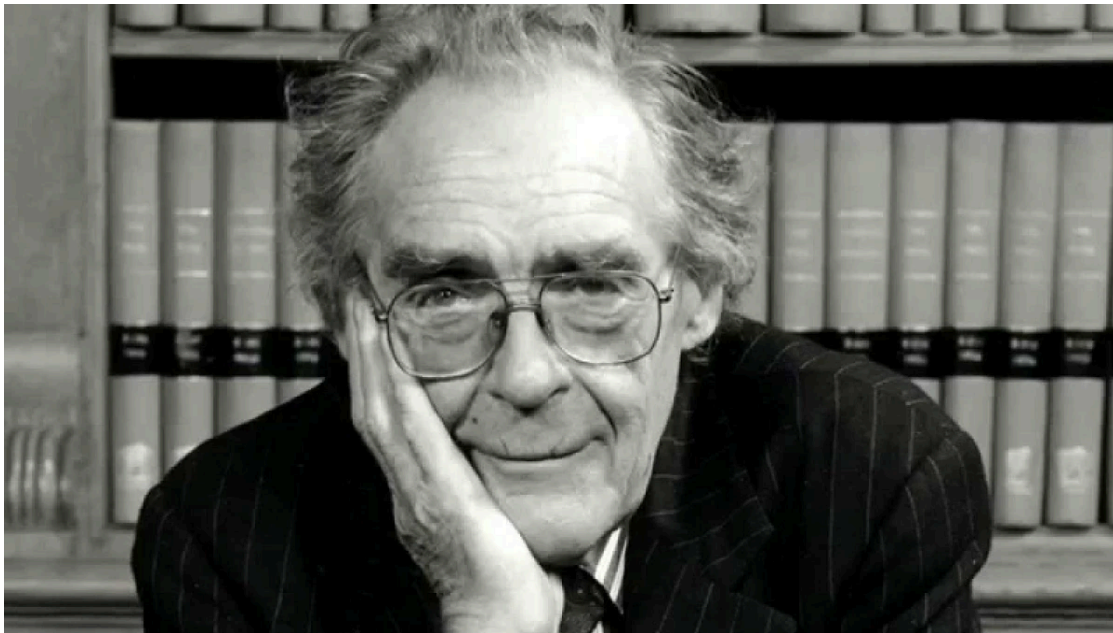
### Módulo 3 - El vendedor emocional

Disonancia cognitiva: la teoría que explica el autoengaño

Descubrimos el concepto de "disonancia cognitiva" de la mano de Leon Festinger.

Jonathan García-allen

17 octubre, 2015 - 15:31



Es habitual dar por sentado que los seres humanos, por el hecho de ser capaces de razonar, nos comportamos de una manera racional; es decir, que nuestras acciones se basan en conclusiones a las que llegamos a través de maneras lógicas de pensar.

¿Qué es la disonancia cognitiva?

El psicólogo social Leon Festinger sugirió que los individuos tienen una fuerte necesidad de que sus creencias, actitudes y su conducta sean coherentes entre sí, evitando contradicciones entre estos elementos. Cuando existe inconsistencia entre éstas, el conflicto conduce a la falta de armonía de las ideas mantenidas por la persona, algo que en muchas ocasiones genera malestar.

Esta teoría ha sido ampliamente estudiada en el campo de la psicología y puede definirse como la incomodidad, tensión o ansiedad que experimentan los individuos cuando sus creencias o actitudes entran en conflicto con lo que hacen. Este displacer puede llevar a un intento de cambio de la conducta o a defender sus creencias o actitudes (incluso llegando al autoengaño) para reducir el malestar que producen.

Festinger fue el autor de "Theory of Cognitive Dissonance" (1957), una obra que revolucionó el campo de la psicología social, y que se ha utilizado en distintas áreas, como la motivación, la dinámica de grupos, el estudio del cambio de actitudes y la toma de decisiones.

### La relación entre la mentira y la disonancia cognitiva

La relación entre la mentira y la disonancia cognitiva es uno de los temas que más ha llamado la atención de los investigadores. El propio Leon Festinger, junto a su colega James Merrill Carlsmith, realizó un estudio que demostró que la mente de quienes se autoengañan resuelve la disonancia cognitiva "aceptando la mentira como una verdad".

Si bien la disonancia cognitiva puede ser resuelta de diversas maneras, en muchas ocasiones optamos por "hacer trampas" para hacer que desaparezca. Eso pasa por manipular nuestras propias ideas y creencias para hacer que encajen entre sí de manera aparente, creando la ficción de que la

aparición del malestar de la disonancia cognitiva no tenía razón de ser, en primer lugar. Sin embargo, eso nos vuelve vulnerables a toparnos una y otra vez con las consecuencias de esa contradicción encubierta que no hemos resuelto realmente.

### El experimento de Festinger y Carlsmith

Ambos diseñaron un experimento para probar que si tenemos poca motivación extrínseca para justificar un comportamiento que va en contra de nuestras actitudes o creencias, tendemos a cambiar de opinión para racionalizar nuestras acciones.

Para ello, pidieron a unos estudiantes de la Universidad de Standford, divididos en tres grupos, que realizaran una tarea que evaluaron como muy aburrida. Posteriormente, se le pidió a los sujetos que mintieran, pues tenían que decirle a un nuevo grupo que iba a realizar la tarea, que ésta había sido divertida. Al grupo 1 se le dejó marchar sin decir nada al nuevo grupo, al grupo 2 se le pagó 1 dólar antes de mentir y al grupo 3 se le pagó 20 dólares.

Una semana más tarde, Festinger llamó a los sujetos del estudio para preguntarles qué les había parecido la tarea. El grupo 1 y 3 respondió que la tarea había sido aburrida, mientras que el grupo 2 respondió que le había parecido divertida. ¿Por qué los miembros del grupo que habían recibido solamente 1 dólar afirmaban que la tarea había sido divertida?

Los investigadores concluyeron que la gente experimenta una disonancia entre las cogniciones en conflicto. Al recibir sólo 1 dólar, los estudiantes se vieron obligados cambiar su pensamiento, porque no tenían otra justificación (1 dólar era insuficiente y producía disonancia cognitiva). Los que habían recibido 20 dólares, sin embargo, tenían una justificación externa para su comportamiento, y por

tanto experimentaron menos disonancia. Esto parece indicar que si no hay ninguna causa externa que justifique el comportamiento, es más fácil cambiar de creencias o actitudes.

Sin embargo, muchas veces, esos momentos en los que reflexionamos sobre algo no son más que una fachada, una excusa superficial que ponemos por encima de una decisión irracional que ya hemos tomado, aunque no nos demos cuenta de ello.

El psicólogo Leon Festinger propuso la teoría de la disonancia cognitiva, que explica cómo las personas intentan mantener la consistencia interna de sus creencias y de las ideas que han interiorizado.

En este artículo veremos qué es la disonancia cognitiva según Festinger, y sus implicaciones para nuestras vidas.

**Aumentar la disonancia cognitiva para pillar a un mentiroso**

Otro famoso estudio en esta línea de investigación lo llevó a cabo Anastasio Ovejero, y concluyó que respecto a la mentira, "Es necesario entender que los sujetos por lo general viven en consonancia cognitiva entre su pensar y actuar y si por algún motivo no pueden ser congruentes, intentarán no hablar sobre los hechos que generan la disonancia, evitando así aumentar ésta y buscarán reacomodar sus ideas, valores y/o principios para así poder autojustificarse, logrado de esta manera que su conjunto de ideas encajen entre sí y se reduzca la tensión".

Cuando se presenta la disonancia cognitiva, además de hacer intentos activos para reducirla, el individuo suele evitar las situaciones e informaciones que podrían causarle malestar.

Un ejemplo sobre el uso de la disonancia cognitiva para detectar a un mentiroso

Una de las maneras de pillar a un mentiroso es provocando un aumento de la disonancia cognitiva, para de esta manera detectar las señales que le delaten. Por ejemplo, un individuo llamado Carlos, que llevaba dos años sin trabajo, empieza a trabajar como comercial para una compañía eléctrica. Carlos es una persona honesta y con valores, pero no tiene más remedio que llevar dinero a casa a final de mes.

Cuando Carlos acude a visitar a sus clientes, tiene que venderles un producto que sabe que a la larga acarreará una pérdida de dinero para el comprador, por lo que esto entra en conflicto con sus creencias y valores, provocándole la disonancia cognitiva. Carlos tendrá que justificarse internamente y generar nuevas ideas dirigidas a reducir el malestar que puede sentir.

El cliente, por su parte, podría observar una serie de señales contradictorias si presiona lo suficiente a Carlos para lograr que aumente la disonancia cognitiva, pues esta situación tendría un efecto en sus gestos, su tono de voz o sus afirmaciones. En palabras del propio Festinger, "Las personas nos sentimos incómodas cuando mantenemos simultáneamente creencias contradictorias o cuando nuestras creencias no están en armonía con lo que hacemos".

La psicóloga, autora del libro "Emociones expresadas, emociones superadas", agrega que debido a la disonancia cognitiva, "El malestar viene acompañado generalmente por sentimientos de culpa, enfado, frustración o vergüenza".

El clásico ejemplo de los fumadores

Un ejemplo clásico cuando se habla de la disonancia cognitiva es el de los fumadores. Todos sabemos que fumar puede provocar cáncer, problemas respiratorios, fatiga crónica e, incluso, la muerte. Pero, ¿por qué la gente, sabiendo todos estos efectos perniciosos que causa el humo, todavía fuma?

Saber que fumar es tan perjudicial para la salud pero continuar fumando, produce un estado de disonancia entre dos cogniciones: “debo estar sano” y “fumar perjudica mi salud”. Pero en vez de dejar el tabaco o sentirse mal porque fuman, los fumadores pueden buscar autojustificaciones como “de qué sirve vivir mucho si no se puede disfrutar de la vida”.

Este ejemplo muestra que a menudo reducimos la disonancia cognitiva distorsionando la información que recibimos. Si somos fumadores, no prestamos tanta atención a las pruebas sobre la relación tabaco-cáncer. Las personas no quieren oír cosas que les pongan en conflicto con sus más profundas creencias y deseos, a pesar de que en el mismo paquete de tabaco haya una advertencia sobre la seriedad del tema.

### La infidelidad y la disonancia cognitiva

Otro ejemplo claro de la disonancia cognitiva es lo que le ocurre a una persona que ha sido infiel. La mayoría de individuos afirman que no serían infieles y saben que no les gustaría sufrirlo en sus carnes, aun y así, en muchas ocasiones, pueden llegar a serlo. Al cometer el acto de infidelidad suelen justificarse diciéndose a sí mismos que la culpa es del otro miembro de la pareja (ya no le trata igual, pasa más tiempo con sus amigos, etc.), pues soportar el peso de haber sido infiel (pensando que la infidelidad es de malas personas) puede causar mucho sufrimiento.

De hecho, después de un tiempo, la disonancia cognitiva puede llegar a empeorar, y ver constantemente a su pareja puede obligarle a confesar, pues cada vez puede llegar a sentirse peor. La lucha interna puede llegar a ser tan desesperante que los intentos de justificarse ante esta situación pueden causar serios problemas de salud emocional. La disonancia cognitiva, en estos casos, puede afectar a distintas áreas de la vida, como pueden ser el trabajo, las amistades en común, etc. Confesar puede llegar a ser la única manera de librarse del sufrimiento.

Cuando ocurre la disonancia cognitiva debido a una infidelidad, el sujeto se ve motivado a reducirla, pues le produce un enorme malestar o ansiedad. Pero cuando por distintos motivos, no es posible cambiar la situación (por ejemplo al no poder actuar sobre el pasado), entonces el individuo tratará de cambiar sus cogniciones o la valoración de lo que ha hecho. El problema surge porque al convivir con esa persona (su pareja) y verla diariamente, el sentimiento de culpa puede acabar por “matarle por dentro”.

Fuente: <https://psicologiaymente.com/psicologia/disonancia-cognitiva-teoria-autoengano>