

SOSYALPSİKOLOJİDE BİLİŞSEL UYUMSUZLUK

Asis. Erdal TEKARSLAN

İ.Ü. İşletme Fakültesi
Davranış Bilimleri Kürsüsü

İnsanın karar vermesi psikolojik bir süreç olmasına karşılık kararlarını değiştirmesi sosyal ortam etkisi bir davranıştır. Alternatiflerin çekiciliğinin değişmesi sonucu olan bu davranışı Leon Festinger «cognitive dissonance» olarak açıklamıştır. Yazı, bu teoriyi ana hatlarıyla açıklamaya çalışmaktadır.

Although man's decision-making is a psychological process, changing decision is a behavior effected by social enviroment. This behavior which is a result of a change in the ettractiveness of alternatives has been explained by Leon Festinger to occur as a result of "cognitive dissonance". This article examines Festinger's theory in brief.

Giriş :

Sosyalpsikoloji sosyal ortam içindeki bireyin davranışlarını inceler. İnsan davranışları yalnız psikik etmenlerle ortaya çıkmaz, dış etkenler de davranış yaratır.

Niye insanlar televizyonda görünmek veya gazetede resimlerinin çıkmasını isterler? Bu davranışa iten uyarım (stimulus) aslında sosyal çevredir. Eğer insanın sosyal çevresi olmasaydı ve yalnız psikik olarak davranışta bulunsaydı, bireyin aynaya bakıp kendini görmesi yeterli olur ve insanın kendini resimde görme isteği diye bir davranışı olmazdı.

Sosyalpsikolojik teoriler sosyal ortam içindeki bireyin davranışlarını açıklamaya yönelik teorilerdir. Bu teorilerden biri de Kurt Lewin'in kurucusu olduğu "Alan Teorisi" içinde yer alan "Bilişsel Uyumsuzluk" teorisidir¹.

İnsanın karar vermesi psikolojik olay olmasına karşılık kararlarını değiştirmesi sosyal ortam etkisi bir davranıştır. Karar değiş-

(1) Morton Deutsch, Robert M. Krauss, Theorien der Sozialpsychologie, Tere. M. Bornewasser et al. Frankfurt, Fachbuchhandlung für Psychologie, 1976, s. 57.

tirmeyi işleyen bu teori K. Lewin'in öğrencilerinden olan Leon Festinger'in bir başka teorsisi olan "Sosyal Karşılaştırma" teorisinin genişlemiş şeklidir. Sosyal karşılaştırma teorisi insanın kendi fikirlerinin doğru olup olmadığını bilme ihtiyacını işler.

A — *Bilişsel Uyumsuzluk Teorisi*²:

Alternatiflerin çekiciliğinin değişmesi karardan sonraki uyumsuzluğun en sık karşılaşılan şeklidir. Bu alternatif çekiciliğinin hangi şartlar altında ortaya çıktığı, hangi yöne saptığı ve nasıl geliştiğini L. Festinger 1957 de yayınladığı "A Theory of Cognitive Dissonance" adlı kitabında ele almıştır. Festinger, bireylerin bilişsellikleri arasında uyumlu bir ilişkiye girmeye çalıştığı görüşünden hareket etmektedir. Bilişsellikten Festinger, kişinin kendi varlığı, davranışı ve çevresi hakkındaki sahip olduğu fikirleri, tutumları, bilgileri vs. anlamaktadır³.

Gözlemlendiği üzere bazan kişiler bir mesele hakkında bildikleriyle ters düşen davranışlar gösterirken dahi birbirleriyle karşıt olan görüşlere sahip olduklarının da farkındadırlar⁴.

Bilişsel uyumsuzluk görüşüne göre, her karar verme süresinden sonra kişi tercih ettiği alternatifi daha az; tercih etmediği alternatifi ise daha çok değerli bulduğu bir "devre" içine girecek ve uyumsuzlukla karşılaşacaktır⁵. Festinger burada şu tip karar durumlarını verir;

1. İki olumlu alternatifler arasında,
2. İki olumsuz alternatifler arasında,

(2) "Cognitive Dissonance" kelimesine; Oğuz Onaran, Örgütlerde Karar Verme, Ankara, Sevinç Matbaası, 1971, s. 145. "zihni uyumsuzluk" Çiğdem Kağıtçıbaşı, İnsan ve İnsanlar - Sosyal Psikolojiye Giriş 2. B. İstanbul, Duran Ofset, 1977, s. 145 "bilişsel çelişki" ve s. 147'de "bilişsel uyumsuzluk" demişlerdir.

Biz, bugün "zihin" kelimesi yerine "biliş" dendiğinden, uyumsuzluk kelimesi daha ziyade sosyolojik manada "conflict" = "çalışma" anlamına geldiğinden "cognitive dissonance" 'a "bilişsel uyumsuzluk" diyoruz.

(3) Leon Festinger, Theorie der kognitiven Dissonanz, çev. Volker Möntmann, Verlag Hans Huber, 1978, s. 17.

(4) Oğuz Onaran, op. cit., s. 145.

(5) Leon Festinger, op. cit., s. 45.

3. Bir olumlu bir olumsuz alternatif, arasında verilen kararlar.

Bu 3. karar durumu en fazla meydana gelen durumdur. Hemen hemen her karar durumu iki alternatiften daha fazla alternatife sahiptir. Bu ilâve karmaşıklık karar verme sürecinin analiz edilmesini güçleştirir fakat meydana gelişinde hiçbir şey değiştirmez, yalnız uyumsuzluğun derecesini etkiler⁶.

Bireyin içine girdiği ve psikik dengesi bakımından ters olan böyle bir devreyi, psikik dengeyi sağlayacak uyumsuzluğun giderilmesi devresi takip edecektir. Bu görüşe göre karar verme sürecinden önce meydana gelen çatışma ile uyumsuzluğun giderilmesi iki ayrı süreç olarak gözlenir. Bu iki sürecin akışındaki düğüm noktalarının yani karar verme durumunda çatışmanın nereye kadar sürdüğünü, kararın ne zaman verildiğini, uyumsuzluğun ne zaman başladığını her zaman kesinlikle belirtmek mümkün olmamaktadır⁷.

Bu konular üzerinde çeşitli deneyler yapılmıştır. Deneylerin sonucunda karardan önceki çatışmanın derecesi ne olursa olsun, karardan sonra bir uyumsuzluk yoksa, alternatiflerin tekrar gözden geçirilmediği görülmüştür. Kişi karar verdikten sonra tercih ettiği alternatifin doğruluğunu tasdik ettirmek için eyleme geçmektedir. Karar verme öncesi alternatifler iyice değerlendirildiği halde, karar verme süreci sonrası tercih edilen alternatifin iyi seçilmeyenin kötü yanları üstünde durulmaktadır.

Karar verme sürecinden evvel kişi ile alternatifler arasındaki çatışma şiddetli olmuş ve kişi alternatifleri iyice değerleyip üzerinde uzun süre düşünmüşse, karar verme eylemi sırasında alternatifler hakkında oldukça gelişmiş bilgiye sahip olacağından karar sonrası ortaya çıkacak uyumsuzluk kısa zamanda, giderilebilmektedir.

Meydana gelen uyumsuzluğun derecesi, verilen kararın önemliliği, seçilmeyen alternatifin görece çekiciliği ve alternatiflerin bi-

(6) Randolph Ochsman, Dieter Frey, "Attraktivitätsveränderung der Entscheidungsalternativen als Möglichkeit der Reduktion kognitiver Dissonanz" *Attraktivität von Entscheidungsalternativen und Urteils-sicherheit*, der M. Irle, Bern, Verlag Hans Huber, 1978, s. 99.

(7) Oğuz Onaran, op. cit., s. 145.

lişsel çakışmasının büyüklüğüne bağlıdır. Çakışmanın büyüklüğü eğer bir alternatifin elemanlarının çoğu diğerindeki ile aynı ise büyük olur⁸. Bu ilişki içinde Festinger şu hipotezlerini öne sürmüştür⁹.

- a) Verilen bir karar ne kadar önemli ise meydana gelen uyumsuzluk da o kadar büyüktür.
- b) Seçilmeyen alternatifin görece çekiciliği ne kadar büyükse, yani seçilmeyen alternatif ne kadar fazla olumlu elemana sahipse meydana gelen uyumsuzluk o kadar büyüktür.
- c) İki alternatifin bilişsel çakışması ne kadar büyükse yani bir alternatifin ne kadar çok elemanı diğer alternatifinki ile uyuşursa uyumsuzluk o kadar az olur.

Bazen bir problem çözümü için iki alternatif var olabilir ve herhangi bir alternatifi besleyen öğelerden çoğu diğer alternatifi besleyen öğelerle özdeş olabilir. Bu durumda da uyumsuzluğun şiddeti azalır. Karar verildikten sonra ortaya yepyeni olaylar gelebildiği gibi kişiye de yeni bilgiler aktarılabilir. Bu gibi etkiler de uyumsuzluğu artırabilir¹⁰.

Kişide meydana gelen uyumsuzluk karar değiştiği takdirde ortadan kalkabilir veya azalabilir, kişi karar eyleminin sonunda tercihini yanlış yaptığını kabullenerek ve bu tercihe itildiğini iddia ederek savunma durumuna girebilir. Gene kişi "uyuşmayan bilişsel özelliklerini zihninden uzaklaştırarak ya da kararı destekleyen yeni öğeler arayarak kavrama yapısını yeniden düzenleyebilir"¹¹. Bu durumdaki uyumsuzluğun azaltılması için, seçilen alternatifin olumsuz yönleri ve/veya seçilmeyen alternatifin olumsuz yönleri gene ve/veya seçilmeyen alternatifin olumlu yönleri elemine edilir. Bu sürecin sonucu, seçilen alternatifin çekiciliğinin artması ve/veya seçilmeyenin azalmasıdır. Bu "alternatiflerin parçalara açılması (speraeding-apart-of-alternatives) olayı Festinger'e göre karardan sonraki uyumsuzluğun azaltılmasındaki en geçerli ve sik şekildir"¹².

(8) Randolph Oehsmann, Dieter Frey, op. cit., s. 90.

(9) Leon Festinger, op. cit., s. 255.

(10) Oğuz Onaran, op. cit., s. 146.

(11) Randolph Oehsmann, Dieter Frey, op. cit., s. 90.

(12) Leon Festinger, op. cit., s. 255.

Fakat bu durumda olumlu ve olumsuz öğelerin durumu ön plana çıkar. Tercih edilmeyen alternatifte ait öge kişinin temel öğelerinden biriye, öge yerini korur. Uyumsuzluk kişinin elemine edemiyeeği ve baskısı da fazla bir durumda ise birey en az direnci olan bilişsel özelliği değiştirerek uyumsuzluğu ortadan kaldırabilir. Kişi karar vermeden önce karar verdikten sonraya ait algıladığı bir uyumsuzluk varsa bu uyumsuzluğu azaltacak veya ortadan kaldırmaya çalışacaktır. Bunu da kararının önemli olmadığına kendini inandırmaya çalışarak ya da karar vermektan kaçınarak yapacaktır. Karar vermekte gösterilen isteksizlik yalnız kararın zorluğundan ya da çatışmadan gelmemekte, karardan sonra uyumsuzluk doğabileceği korkusundan gelmektedir.

Bilişsel uyumsuzluk, birey tarafından tercih edilen alternatifini destekleyen görüşlerinin bu alternatif hakkında ileri sürülen görüşlerin sahibi olan grubun kanaatleri ile uyuşmamasından doğabilir. Bu uyumsuzluk şu etkenlere bağlıdır¹³.

1. Çevrenin maddi durumu kişinin inanç, bilgi, ve kanaatları ile uyuşuyorsa uyumsuzluk azalır.
2. Kişinin çevresindekileri kendisi ile aynı değer, inanç ve bilgiye sahip olduklarından uyumsuzluk az olacaktır.
3. Eğer bilgi ve değerleri ile uyuşmayan kişi bu konuda uzman ise uyumsuzluk artar.
4. Eğer, bilgi ve değerler kişi ile grup arasında uyuşmada da grup kişi için özellik taşıyorsa uyumsuzluk artar.

Kişinin uyumsuzluğu ortadan kaldırma çabası çevredeki insanların görüşlerini değiştirmeye çalışarak veya kendi görüşlerini değiştirerek olur. Eğer bu iki yolda bir şey elde edilemezse kişi grup içinde yabancılaşır ve gruptan kopar.

Kişinin beşeri ilişkileri kendi kararı doğrultusunda olanlarla artar. Bu durum fazla bir uyumsuzluk devresinde olur. Eğer uyumsuzluk fazla değilse daha çok kendi kararını kabul etmeyenlerle konuşarak onları etkilemeye uğraşacaktır.

(13) Ibid; s. 178-185.

2. Bilişsel Uyumsuzluk Teorisinin Ampirik İncelenmesi:

Bu Festinger tarafından ortaya atılan hipotezleri ilk defa Brehm deneysel olarak incelemiştir¹⁴.

Deneklerden bu tüketici davranışı araştırması içinde, elektrikli ekmek kızartıcısı, elektrikli kahve makinası elektrikli karıştırıcı vb. gibi sekiz dayanıklı tüketim maddesini çekicilik derecesine göre değerlendirmeleri istenmiştir. Bu ve bunun gibi yardımlar için bu eşyalardan birinin hediye edileceği söylenmiştir. Sonra en beğendiği iki araçtan birini seçmesi istenmiştir. Denek seçme yaptıktan sonra da seçtiği araç kendisine hediye edilmiştir. Görülmüştür ki, denek en çok beğendiği iki araçtan seçtiğini, seçmediğinden önceki değerlendirmesine nisbetle çok daha yüksek bir şekilde değerlendirmiştir¹⁵.

Bu deneyden çıkan sonuç şöyledir: Kişi geriye dönemiyeceği bir kararı verdikten sonra ortaya çıkan uyumsuzluğu kararını değiştiremeyeceği için seçilen alternatifi daha fazla değerleyerek seçilmeyeni ise değersizleştirerek azaltır. Yani, verdiği kararın akılcıca bir karar olduğuna kendini inandırır¹⁶. Diğer bir deneyde Brehm ve Cohen, karardan sonra; kalitatif benzerlik ne kadar az ve karar alternatifi ne kadar çoksa, ortaya çıkan uyumsuzluk o kadar büyüktür, hipotezini araştırmışlardır¹⁷.

Deneklerden 16 değişik objeyi çekiciliğine göre değerlendirmeleri istenmiştir. Bir hafta sonra bu olay tekrarlanmış ve hangi eşyayı ücret alarak almak istedikleri sorulmuştur. Yalnız, ya iki veya dört eşya arasından seçim yapabileceklerdir ve bunlar gene ya çok benzer veya değişikliklerdi. Bu verdikleri karardan sonra ikinci defa 16 eşyayı çekiciliğine göre bir defa daha değerlendirmeleri istenmiştir¹⁸. Beklenen olay kendini göstermiştir. Karar alternatif-

(14) Randolph Ochsman, Dieter Frey, op. cit., s. 91.

(15) J. Brehm "Postdecision changes in the desirability of alternatives" *Journal of Abnormal and Social Psychology* No. 52 1956, s. 384-389.

(16) Çiğdem Kağıtçıbaşı, İnsan ve İnsanlar, Sosyal Psikolojye Giriş, 2. B. İstanbul, Duran Ofset, 1977, s. 148.

(17) Randolph Ochsman, Dieter Frey, op. cit., s. 91.

(18) J. Brehm, A.R. Cohen, "Re-evaluation of choice alternatives as a function of their number and qualitative similarity" *Journal of Abnormal and Social Psychology*, No. 58, 1959, s. 373-378.

lerinin çekicilik değişimi; ne kadar, alternatifler kalitatif benzemez ise ve ne kadar çok seçime hazır alternatif varsa, o kadar büyüktür¹⁹.

Gene karar derecesinin meydana gelecek uyumsuzluk derecesi üzerine etkisi, hipotezini Greenwald araştırmıştır. Bir kararın önemliliği, mutlak alternatiflerin çekiciliğinden, belirlenir: Alternatiflerin mutlak çekiciliği ne kadar büyükse, kararın sonuçları da o kadar büyük ve karar verme zorunluluğu da o kadar büyüktür. Uyumsuzluk alternatifler daha çok çekici olduğunda daha az çekici olduğuna nazaran daha büyüktür. Bu hipotez, yapılan birçok deneyde tasdik edilememiştir²⁰.

Bilişsel uyumsuzluğun daima karar vermeden sonra ortaya çıktığı kuramı birçok araştırmada incelenmiştir. Jecker, bir araştırmada deneklerden iki plak arasında karar vermelerini istemiştir. Verilen karara değerlik kazandırılması veya kazandırılmaması eğer yalnız seçilen plağa ulaşmak mümkün ise kendini göstermiştir. Eğer denekler iki plağda elde edebileceklerse, veya kararın çıkışı belirsizse uyumsuzluk azalması ortaya çıkmamıştır. Tamamlayıcı araştırmada Ailen, karar durumunun belirsizliği değil, bilakis bir alternatifte teslim olma karardan sonraki bilişsel uyumsuzluk için bir şart olmaktadır²¹. Carlsmith ve Festinger'e göre eğer karardan sonraki olumsuz sonuçlar daha başka görülemiyorsa, karardan sonra bilişsel uyumsuzluk ortaya çıkmamaktadır²².

Hochgürtel, Frey ve Götz'ün araştırmalarında deneklere uzun ve sıkıca bir iş yapmaya karar verdikleri ve sonunda bu yap-

(19) Randolph Ochsman, Dieter Frey, op. cit., s. 92.

(20) H.J. Greenwald, "Dissonance and relative versus absolute attractiveness of decision alternatives", *Journal of Personality and Social Psychology*, No. 11, 1969, s. 328-333.

(21) Randolph Ochsman, Dieter Frey, op. cit., s. 93 den; J.D. Jecker, "The cognitive effects of conflict and dissonance", Conflict, decision, and dissonance, der. L. Festinger, Stanford, University Press, 1964: V. Ailen, "Uncertainty of outcome and postdecision dissonance reduction", op. cit. der. L. Festinger, Stanford, University Press, 1964.

(22) Martin Irle, *Lehrbuch der Sozialpsychologie*, Göttingen, Verlag für Psychologie, 1975, s. 329.

tıkları için çok manasız ve kendileri için olumsuz bir yönü olduğu söylendiğinde, hiçbir uyumsuzluk azalması olayı görmemişlerdir²³.

3. Karardan Önce/Sonra Bilişsel Uyumsuzluk :

Festinger bilişsel uyumsuzluğun yalnız kararlardan sonra ortaya çıktığını iddia etmiştir. Karardan önce birey bir çatışma durumundadır ve verilen bir karar ile bu durum ortadan kaldırılır²⁴. Fakat, Brehm ve Cohen bilişsel uyumsuzluğun eğer alternatif değerlendirilmesine karşı bilgiler ortaya çıkarsa, bunun karardan önce de olabileceğini söylemişlerdir²⁵.

Jecker, karar terimini genişleterek, yalnız iki obje veya eylem stratejileri arasındaki seçimi anlamamakta aynı zamanda tutumlar, inanç ahlaki veya hissi durumlar arasındaki seçimide anlamaktadır. İki tip karar ayırımı yapmaktadır.

a) Son, açıkça verilen karar,

b) Önce tecrübi karar, Bu tip karardan bireyin hazır bilgiler üzerinde sentez yapmağa başladığı zaman söz edilir. Bu iki tip karar ısrarlı sabit olma derecesi açısından ayrılırlar. Bir kişi tutumuna, inancına v.s. ne kadar az bağlı ise, bu tutum, inancını v.s. bunlara aykırı bir bilgi ile karşılaştığında o kadar kolay değiştirir. Son kararların daha çok sabitliliği vardır ve daha az kolaylıkla değiştirilir ve bireyi başka tip uyumsuzluk azaltmasına götürür. Birbiri ile çatışan bilgiler sonucu ortaya çıkan bilişsel uyumsuzluk son karardan sonra alternatiflerin çekicilik değişimi üzerine meydana gelen uyumsuzluktan tecrübi kararlara göre daha kolay karar değişimi ile azaltılabilir²⁶.

M. Irle, psikolojik uzun süreli karar davranışı analizlerinde bilgi kazanma ve işleme süreçlerinin ele alınmayısına dikkati çekerek, "bilgi işleme süreçleri devamlı sayıda kararlar ve hatta bilgi

(23) G. Hochgürtel, Dieter Frey, J. Götz, "Die Attraktivität von Aufgaben in Abhängigkeit von der Belohnungshöhe und dem Zeitpunkt der Bekanntgabe der Belohnung" *Zeitschrift für Sozialpsychologie*, s. 4, 1973, s. 231-241.

(24) Leon Festinger, op. cit., s. 56.

(25) Martin Irle, op. cit., s. 319.

(26) Randolph Ochsman, Dieter Frey, op. cit., s. 98.

kararları meydana getirirler"²⁷. Bu bakış açısından yani bir karardan değil kararlar serisinden hareket edilecek olursa, karar öncesi ve sonrası safha ayırımı teorik olarak önemsizleşir. "Gözleyicinin duruş noktasına göre bir birey karardan önce veya sonra bulunmaktadır"²⁸.

Bilişsel uyumsuzluk teorisinin yeniden düzenlemesini M. Irle, karar öncesi bilgi işlem sürecine uygulamaktadır. Çok sayıdaki deneyde ispatlanmış "karar öncesi bilgilerin şekilsizleştirilmesinin"²⁹ (suredurum-olayı) bilişsel uyumsuzluk teorisi ile açıklanabileceğini söylemektedir.

(27) Martin Irle, op. cit., s. 319.

(28) Martin Irle, *Macht und Entscheidungen in Organisationen*, Frankfurt Akademische Verlagsanstalt, 1971, s. 153-156.

(29) Martin Irle, op. cit., s. 317-327.