

# КӨПКЕ ҰМТЫЛҒАН ЖАЛҒЫЗ. ӘЛЕУМЕТТІК ПСИХОЛОГИЯҒА КІРІСПЕ

Өзін-өзі ақтау. 1-бөлім

3-тарау. Өзін-өзі ақтау



Кітап: Көпке ұмтылған жалғыз. Әлеуметтік психологияға кіріспе

Тарау: 3. Өзін-өзі ақтау

Дәріс: 11. Өзін-өзі ақтау, 1-бөлім

Адамдар өз іс-әрекетін, сенімдері мен сезімдерін ақтап алуға қашанда ынталы. Олар бір нәрсе жасағанда, өз әрекетінің дұрыстығы мен қисынды екеніне мүмкіндігінше өзін және өзгелерді сендіруге тырысады.

Өзін-өзі ақтау концепциясын кеңірек мағынада қарастыруға болады. Сіз зілзала аймағына тап болдыңыз деп елестетейік. Айналаңызда үйлер қирап, адамдар жарақаттанып, мерт болып жатыр. Қатты қорқып тұрғаныңыз айтпаса да түсінікті. Осы қорқынышты ақтап алудың қажеті бар ма? Әрине, жоқ. Енді жер сілкінісі көрші қалада болды делік. Сіз денеңіздің түршігіп кеткенін байқайсыз, қаладағы үйлердің түгелге жуық қирағаны жайлы әңгімелерді естисіз. Қатты қорқып тұрсыз, бірақ сіз жермен жексен болған аймақта емессіз; өзіңіз де, айналаңыздағы адамдар да зардап шеккен жоқ, сіз тұратын қаладағы үйлер де қирамаған. Осы қорқынышты ақтап алу қажет пе? Иә. Бұл жағдайда сіз жақын маңайдан қорқынышты ештеңе көрмейсіз, сондықтан ақтап алатын себеп іздеуге тырысасыз.

Әлемнің қай түкпірінде болмасын адамдар неліктен осындай сыбыстарды ойдан шығарып, соған өздері сеніп, өзгелерге таратуға құмар? Әлде мұндай адамдар мазохистер ме немесе параноиктер ме? Әрине, мұндай қауесеттердің ел-жұртты тыныштандырмайтыны және төніп тұрған қауіп-қатердің бетін қайтармайтыны анық. Ендеше, бұны төмендегіше түсіндіруге болады: ол адамдар қатты қорыққан, бірақ бойларындағы үрейді нақты себептермен түсіндіре алмайтындықтан, ақталу үшін неше түрлі себептер ойлап тапқан. Ел алдында ақымақ көрінгісі келмеген. Сөйтіп, өздері ойлап тапқан себепке өздері де сенген.

Леон Фестингер осындай зерттеу нәтижелерін жинақтап, кейін оны когнитивті диссонанс теориясы деп атап, адам мотивациясы теориясының негізі ретінде қолданған. Бұл – аса қарапайым теория болғанымен, қолданылу ауқымы кең.

Негізі, когнитивті диссонанс дегеніміз – индивидтің бойында бір мезетте психологиялық тұрғыда бір-біріне қарама-қайшы екі идеяның, көзқарастың, ұстанымның, пікірдің пайда болуынан туындайтын жайсыздық күйі. Басқаша айтқанда, бір когниция екіншісін қабылдаса, диссонансты күйге түсіреді. Когнитивті диссонанс жайсыз күйге түсіретіндіктен, адамдар оны болдырмауға тырысады. Ол ашығу немесе шөлдеу сияқты бейжай күйге түсіретін процестерге ұқсас, бір ерекшелігі физиологиялық қажеттіліктен емес, когнитивті жайсыздықтан туады.

Бір мысал келтірейік. Темекі шегіп жүрген адам диссонансты күйге түседі, яғни «Мен темекі шегемін» деген когнициясы «Темекі шегу обыр ауруын тудырады» деген когнициямен диссонансқа әкеп соғады. Мұндай жағдайдағы диссонансты жеңудің ең тиімді жолы – темекі тартуды доғару.

Адамдардың дұрыс іске деген ұмтылысы басқалардың әрекеттеріне назар аударуға, сарапшылардың кеңестеріне құлақ асуға, сауалнама жүргізушіге дұрыс жауап беруге итермелейді. Бұл – рационалды, яғни ақылға қонымды әрекет. Дегенмен осындай рационалды әрекет жасаушыларға қарсы бағытталған күштер де бар. Когнитивті диссонанс теориясы адамзатты рационалды тіршілік иесі емес, рационализациялаушы тіршілік иесі ретінде сипаттайды. Осы теорияның тұжырымдамасына сәйкес, біз, адамдар, ісіміздің қаншалықты дұрыс екенінен гөрі, сол ісіміздің дұрыс, оңтайлы, жақсы екеніне өзіміздің қаншалықты сенетінімізге ерекше мән береді екенбіз.

Кейде ісіміз дұрыс болсын деп тырысуымыз бен сол ісіміздің дұрыс екеніне өзімізді сендіруге тырысатынымыз үндестік тауып жатады. Өзі темекі тартпайтын әрі «темекі шегу өкпе обырына душар етеді» деген пікірмен оңай келіскен жасөсіпірім қыздың қылығы – осының дәлелі. Темекінің өкпе обырымен байланысына көз жеткізіп, содан кейін темекі шегуді қойып кеткен темекі тартушының қылығы да осының айғағы. Кейде диссонансты жеңу қажеттілігі, яғни өзінің ісінің дұрыс және жақсы екеніне (көз жеткізу қажеттілігі) әдеттен тыс иррационалды әрекеттерге алып келіп жатады. Мәселен, көптеген адам темекіні тастауға тырысқанмен, тастай алмады. Олар енді диссонанстарын басқа жолмен жеңуге, атап айтқанда, темекі тарту өзгелер айтқандай зиян емес екеніне сенуге тырысады.

Мұндай өзгеріс немен байланысты болуы мүмкін дейсіз бе? Бір адам темекіні тастау жайлы маңызды бір шешім қабылдады делік. Кейін сол шешімін орындай алмады. Мұндай жағдайда оның «күштімін, ұстанымыма берікпін» деген сеніміне қауіп төнеді. Бұл диссонансқа алып келеді. Ал диссонансты жеңіп, сенімділігін қалпына келтірудің бір жолы, темекінің зиянына мән бермей, бұрынғы әдетін қайтадан жалғастыру.



Кітап: Көпке ұмтылған жалғыз. Әлеуметтік психологияға кіріспе

Тарау: 3. Өзін-өзі ақтау

Дәріс: 11. Өзін-өзі ақтау, 1-бөлім

Мақсатыңа жете алмаған жағдайдағы диссонансты жеңудің жалғыз жолы осы ма? Жоқ. Альтернативті көзқарас, мақсатыңызға қол жеткізуіңізге кедергі болуы мүмкін. Мәселен, темекіні толық тастай алмағанмен, бұрынғыға қарағанда сирек тартып жүрген адам, өз ұмтылысының нәтижесін жеңілістен гөрі, ішінара жеңіс ретінде бағалауға бейім болады екен. Себебі мұндай нәтиже оны «болашақта темекіні біржолата тастауға шамам келеді» деген ойға жетелейді. Өзіне-өзі баға бергенде де, темекіні үзілді-кесілді қойып кете алмаған айыбын біраз жеңілдеткендей күй кешеді.

Темекі тақырыбында сәл кідіріп, мысал ретінде мынадай әңгіме айтқымыз келіп отыр: сіз темекі өндіретін үлкен компанияның жоғары лауазымды қызметкерісіз, сондықтан да темекі шегу мәселесінде өз көзқарасыңыз бар. Сіздің жұмысыңыз – миллиондаған адамға темекі шығару, соны жарнамалау және сату. Егер темекі обыр дертіне душар ететіні рас болса, сіз де осыншама адамның сырқаты мен өліміне кінәлілердің бірісіз. Бұл диссонансты жеңу үшін темекінің зиян еместігіне сенуге тырысуыңыз керек; «темекі – обыр дертінің себепшісі» деген таудай дәлелдерді теріске шығаруға тиіссіз.

Адам өзінің тілегі мен сеніміне қайшы келетін нәрсені естігісі де, көргісі де келмейді.

### **Диссонансты азайту және рационалды жүріс-тұрыс**

Диссонансты әлсірететін «иррационалды» мінез-құлыққа сілтеме жасап көрейік, яғни мұндай мінез-құлық әдеттен тыс болғандықтан, маңызды фактілерді зерттеп, адамдардың өздерінің проблемаларының шынайы шешімін іздеуге кедергі болатынын сөз етейік. Бір жағынан, ол алға қойған мақсатқа қызмет етуі мүмкін: диссонансты әлсірететін мінез-құлық – эгоны қорғайтын мінез-құлық; диссонансты жеңсек, біз өзіміздің жағымды бейнемізді – жақсы, ақылды, қайырымды адам ретіндегі бейнемізді сақтап қаламыз.

Бұл жайында когнитивті диссонанс теориясы не дейді? Теорияға сәйкес, ақылға қонымсыз пікірлер – өзіңнің ақылды жақтастарың мен қарсы жақтың ақымақ адамдарын біріктіретін пікірлер: өз көзқарасыңды қорғау үшін келтірген ақылға қонымсыз пікірің диссонанс тудырады, себебі ондай пікір ұстанымыңның дұрыстығына немесе сол пікірмен келіскен жақтастарыңның ақыл-парасатына күмән келтіреді. Сондай-ақ, қарсы жақтың шынайы пікірі де сондай диссонанс тудырып, солардың көзқарасының сөзсіз дұрыс болуына мүмкіндік береді. Қарсы жақтың дұрыс пікірі диссонансқа әкеп соғатындықтан, адам оны ескермеуге тырысады: біреулер көңіл қойып тыңдамайды, енді біреулер оп-оңай ұмыта салады.

Біз ақпаратты өзіміздің көзқарасымызға лайықтап, бұрмалап қабылдайды екенбіз. Саясат, дін сияқты үлкен мәселелерде өз ұстанымы бар адам қаншалықты байсалды, салиқалы пікір айтсаң да, құлақ аспауы мүмкін.

Когнитивті диссонанс теориясымен көп жұмыс істегендер адамзаттың рационалды әрекетіне немесе қабілетіне шүбә келтірмейді. Бұл теория тек біздің көп әрекетіміздің бейрационалды екенін көрсетіп тұр. Әйтсе де, ішкі түйсігімізде бұл әрекеттер ақылға қонымды әрекет болып көрінеді. Адамдарды рационалды және диссонанспен күресушілер деп екіге бөліп қарауға болмайтынын ескеруге тиіспіз. Адамзаттың бәрі бірдей емес, біреулер диссонансқа кейбіреулерге қарағанда төзімдірек келеді, дегенмен біз, бәріміз, рационалды қабілетке иеміз және бір жағдайға тап болғанда, диссонансты жеңе алуға қабілеттіміз. Кейде тіпті бір адамның бойынан осы екі түрлі мінез-құлықты бір мезетте көреміз.

### **Шешім қабылдау салдарынан туындаған диссонанс**

Мәселен, жаңа көлік сатып алу жөнінде шешім қабылдағалы тұрсыз делік. Ол үшін айтарлықтай қаражат керек, демек, маңызды шешім болғалы тұр. Біраз ойланып, спорт джипі мен жеңіл көліктің қайсысын таңдайтыныңызды шеше алмай тұрсыз. Әрқайсысының өз артықшылығы мен кемшілігі бар: джип ыңғайлы, зат та көбірек сыяды, алыс жолда ішінде ұйықтауға болады, қуаты да жоғары, бірақ жүрісі ауыр және кез келген тұраққа сыя бермейді. Жеңіл көлік тарлау, қауіпсіздік деңгейі



Кітап: Көпке ұмтылған жалғыз. Әлеуметтік психологияға кіріспе

Тарау: 3. Өзін-өзі ақтау

Дәріс: 11. Өзін-өзі ақтау, 1-бөлім

де төменірек, бірақ бағасы да, шығыны да азырақ, жүрісі жеңіл және көп бұзыла бермейді. Шешім қабылдамас бұрын барынша көбірек ақпарат жинауға тырысасыз. Таңдау барысындағы бұл әрекеттердің бәрі – рационалды. Біз сізге жеңіл көлікті таңдауды ұсындық делік, сіз келістіңіз. Әрі қарай не болуы мүмкін? Ойыңыз өзгере бастайды: көлік жайында объективті мәліметтерді іздеуді доғарасыз.

Ойыңыздың өзгеруінің себебі неде? Әрбір шешімнен кейін, әсіресе айтарлықтай күш-жігер, уақыт, ақша сарп ететін күрделі шешімнен кейін, міндетті түрде, диссонанс туады. Себебі таңдауың толықтай көңілден шығатын жағдай өте сирек кездеседі. Оның үстіне, таңдаудан тыс қалған балама нұсқаға да көңілің бұрып тұрады.

Сонымен, таңдау әрекеті диссонанс туғызатынын тағы байқап отырмыз.

### Шешімнің салдарлары: кейбір тарихи мысалдар

Когнитив бұрмалау мен ақпаратты саралап қабылдау процестері Вьетнамдағы соғыстың үдей түсуінің де маңызды факторы болған. Ральф Уайт Пентагонның құжаттарын талдай келіп, АҚШ басшыларының қабылдаған шешімдерінде диссонанс тудыратын ақпараттар назардан тыс қалғанын атап көрсетеді.

Уайт айтқандай, «Іс-әрекеттер алдын ала қабылданған шешімдерге сай келмей жатса, шешімдер іс-әрекеттерге лайықталып өзгертіліп отырған».

Солтүстік Вьетнамды бомбылау туралы шешім – Орталық барлау басқармасы мен басқа да органдардың барлау мәліметтеріндегі ақпаратты ескерместен қабылданған. Аталған ақпаратта: «Бомбылау Солтүстік Вьетнам халқын жасыта алмайды, керісінше, жігерлендіре түседі» деп атап көрсетілген еді.

Беріректе президент Джордж Буш «Ирактың мемлекет басшысы Саддам Хуссейн америкалықтарға қауіп төндіріп отырған жаппай қырып-жою қаруына иелік етіп отыр» деп ойлап, өз ойына өзі сенген. Бұл жағдай президент пен оның кеңесшілерінің Орталық барлау басқармасының мәліметтерін нақты дәлел ретінде түсінуіне әкелген. Ал, анығына келгенде, ол мәліметтер нақты емес және басқа дәлелдерге қайшы келеді. Буштың осылай түсінуі оның Иракқа қарсы соғыс бастауының себебін ақтап алудың амалына айналды. Себебі президент АҚШ әскері Иракқа кіре сала, жаппай қырып-жою қаруын тауып алатынына сенімді болды.

Иракқа басып кіргеннен кейін «Жаппай қырып-жою қаруы қайда?» деген сұраққа президент әкімшілігінің лауазымды тұлғалары Ирак үлкен мемлекет екенін, жаппай қырып-жою қаруы мұқият жасырылғанын, оны таппай қоймайтындарын айтты. Арада айлар өтіп, еш қару табылмаса да, лауазымды тұлғалар оның табылатынына сендіріп жүрді.

Сонда не үшін? Себебі президент әкімшілігінің лауазымды тұлғалары диссонансты күйде еді. Олар жаппай қырып-жою қаруын табатындарына сенуге тиіс еді. Ақырында, Иракта ондай қарудың жоқ екенін ресми мәлімдеді. Демек, соғыс басталған сәтте Ирак Америка халқына еш қауіп төндірмеген.

Енді ше? Күн сайын қаншама Америка сарбаздары мен Ирактың бейбіт тұрғындары шейіт болып, АҚШ қазынасынан жүздеген миллиард доллар желге ұшып жатты. Буш пен оның әкімшілігі диссонансты қалай жеңді? Соғысты ақтап алу үшін тағы бір когниция қосты. Ендігі жерде АҚШ-тың мақсаты Ирак халқын қатігез диктатордың езгісінен құтқарып, демократия еркіндігіне жеткізу екенін мәлімдеді. Сырттан қараған адамға соғысты бұлай ақтап алу – ақылға сыймайтын әрекет. Бірақ диссонансқа ұшыраған Буш пен оның кеңесшілеріне осының өзі ақталу үшін жеткілікті болды. Когнитивті диссонанс теориясын 50 жылдан аса зерттеу барысындағы тәжірибемізге сүйене отырып түсінгеніміз – президент пен оның кеңесшілерінің Америка халқын алдау ниеті болмағаны, өздерін-өздері алдағаны, яғни Иракқа қарсы басқыншылық әрекеті – жаппай қырып-жою қаруы болмаған жағдайда да өкінбейтін әрекет деп сенгені.

Айталық, сіз бір үлкен істе біреудің көмегіне жүгінуді ойластырдыңыз. Әйтсе де, мұндай іске кірісу оған қиындық тудырады, яғни көп уақыт пен күш-жігерді талап ететін жұмыс болатын. Сондықтан ол сізге көмектесуден бас тартуы мүмкін. Мұндай жағдайда не істейсіз? Сізге берер кеңесіміз: оған бұл шаруаның атқаруға қиынға түспейтін бір бөлігін ғана тапсырыңыз. Сонда ол бұл міндетті еш



Кітап: Көпке ұмтылған жалғыз. Әлеуметтік психологияға кіріспе

Тарау: 3. Өзін-өзі ақтау

Дәріс: 11. Өзін-өзі ақтау, 1-бөлім

қиналмастан атқарып шығады. Бұл әрекетіңіз – оны «іске жұмылдырудың» бастамасы. Ал іске кірісіп кеткеннен кейін оған берілетін тапсырмалар көлемі ұлғая береді. Демек, бір іске кіріскен адамның одан да үлкен іске кірісетін мүмкіндігі болады. Мұндай кішігірім іске кірістіру арқылы үлкен шаруаларға жұмылдыру «алғашқы қадам техникасы» деген атауға ие болды. Бұл техниканың тиімділігі – адамды кішігірім іске кірістіру арқылы үлкен шаруаны орындауға келісімін алады, үлкен шаруаларға кірісуге алдын ала дайындап қояды.

Басқаша айтқанда, қайтып алуға болмайтын шартпен шешім қабылдаған адам өз шешіміне көбірек риза болады, яғни түпкілікті шешім қабылдаған адам, сол шешімін өзгертуге болмайтынын білсе, дұрыс шешім қабылдағанына сенімді жүреді екен.

Өзгертуге келмейтін шешім әрдайым диссонанс тудырып, адамды күресуге мәжбүрлейтін болса да, бір шешімге байланып қалудың қажет емес кездері де болады.

### **Адамгершілікке жат әрекет жасауға шешім қабылдау**

Адал адам қалайша жемқорға айналады? Мұның бір жолы қиын шешім қабылдағаннан кейінгі туған диссонанста жатыр. Екіұдай сезімде болып, әрі-сәрі күй кешіп тұрсыз. Ақыр соңында, қандай шешім қабылдағаныңызға қарамастан, бәрібір диссонансты күйге түсесіз.

Егер алдасаңыз, «Мен адал адаммын» деген когницияңыз «Мен қазір ғана адамгершілікке жат іске бардым» деген когнициямен диссонансқа түседі.

Сонымен, іштей өзіңізбен-өзіңіз айқасып, ақырында, алдауға бел будыңыз делік.

### **Кейін диссонансты қалай жеңесіз?**

Диссонансты жеңудің бір жолы – өзіңіз таңдаған жолдың жағымсыз жақтарын елемеу және жағымды жақтарын әсірелей білу. Диссонансты жеңудің бұл жолының тиімділігі сол, бұл сіздің алдауға қатысты көзқарасыңызды өзгертеді. Ұзақ ойланып, алдамаймын деген шешімге келдіңіз делік. Диссонансты қалай жеңесіз? Шешіміңіздің адамгершілік тұрғыдан алып қарағанда қаншалықты дұрыс-бұрыстығын ойлап, осының алдындағы пікіріңізге тағы да өзгеріс енгізуіңіз мүмкін, алайда бұл жолғы өзгеріс сипаты басқаша болады. Жақсы істен саналы түрде бас тартқаныңызды ақтап алу үшін өзіңізді «алдау – үлкен күнә, ондай қылық тек ұяттан жұрдай адамдарға ғана тән, ондай адамдарды аямай жазалау керек» деп сендіре бастайсыз.

Осы дәрістің басында адамдардың ұстанымын өзгертуге бағытталған кез келген әрекетке үзілді-кесілді қарсы тұру өте маңызды екенін, себебі бұл олардың өзін-өзі ақтап алуға деген ұмтылысы екенін айтқан болатынбыз. Шындығында, мұндай адамдар ілім-білім мен уағыздың ырқына көнбейтіндей көрінеді. Енді көзіміз жетіп отырғандай, олардың өз көзқарастарын сақтап қалуға мүмкіндік беретін механизм – олардың көзқарастарына өзгеріс енгізе алады екен. Мұның бәрі дәл сол жағдайда диссонансты жеңу үшін қай әрекеттің ықпалы молырақ екеніне байланысты. Теорияны меңгерген адам олардың белгілі бір сенімдерге бейімін ескере отырып, көзқарастарын өзгертуіне жағдай жасай алады. Мысалы, қазіргінің Макиавелли мемлекет басшысының кеңесшісі болса, аталмыш теория мен шешімдер саласына негізделген төмендегідей кеңес берер еді:

1. Адамның бір нәрсеге жағымды пікірін қалыптастырғыңыз келсе, сол нәрсені адамның өз құзырына беріңіз.

2. Адамның бұрын болған бір істегі қателікке көзқарасын жұмсартқыңыз келсе, сол істі адамның өзі жасауын өтініп, ұсыныс жасаңыз; ал егер адамның өткен істегі қателікке көзқарасын бұрынғыдан да бекемдей түскіңіз келсе, тағы да ұсыныс жасаңыз. Бірақ өз бетінше істей алмайтындай етіп ұсынып көріңіз.