

## ***Disonancia cognitiva***

Este video presenta la noción de disonancia cognitiva, que ha sido un término popular en la psicología desde que Leon Festinger lo acuñó en la década de 1950. Como se señala en el video, cuando la disonancia involucra problemas morales, a menudo se le llama "disonancia moral" o "disonancia ética". Si me resisto a las pruebas contradictorias con respecto a mi posición declarada de que soy la persona más inteligente que conozco, probablemente es una manifestación de disonancia cognitiva. Si me resisto a la evidencia contradictoria sobre mi visión personal de mí mismo como una buena persona, es probable que sea una manifestación de disonancia moral.

Al enseñar sobre la disonancia cognitiva, a algunos les gusta citar a Upton Sinclair: "Es difícil lograr que un hombre entienda algo cuando su salario depende de que no lo comprenda". ¿Suena como una versión de la disonancia cognitiva?

Debido a que los fiscales y los oficiales de policía en el caso de estudio tomaron acciones que tuvieron un profundo impacto en otras personas, sus acciones tuvieron una fuerte dimensión moral, por lo que el caso definitivamente plantea cuestiones de disonancia moral.

Como lo señala el video, una de las formas principales en que las personas reducen la disonancia cognitiva que surge del choque entre su visión de sí mismas como buenas personas y la realidad de que han hecho algo que no deberían tener es recurrir a las racionalizaciones. Por lo tanto, una visualización de nuestro video "Aquí para ganar: Jack y las racionalizaciones" está definitivamente en orden cuando se habla de disonancia cognitiva.

Un ejemplo del impacto de la disonancia cognitiva surge de las compañías farmacéuticas que pagan a los médicos para dar charlas sobre la eficacia de sus medicamentos:

[Big Pharma] descubrió que después de dar una breve conferencia sobre los beneficios de un cierto medicamento, el orador comenzaría a creer sus propias palabras y pronto lo recetaría. Los estudios psicológicos muestran que rápidamente y fácilmente empezamos a creer lo que sale de nuestras bocas, incluso cuando la razón original para expresar la opinión ya no es relevante (en el caso de los médicos, que les pagaron para decirlo). Esta es la disonancia cognitiva en juego.

La pregunta de la discusión final pregunta qué otros videos de *Ética al descubierto* podrían ser relevantes para la convicción original de los "Central Park 5". Entre otros, estaría: (a) el sesgo de conformidad, (b) el pensamiento de grupo, (c) el sesgo de exceso de confianza, (d) sesgo implícito, y (e) miopía moral.



**Preguntas de discusión**

1. En 1954, un líder de un culto predijo el fin del mundo. El mundo no acabó, pero aun así sus seguidores creyeron en ella más fervientemente cuando empezó a hacer nuevas predicciones. ¿Crees que hay disonancia cognitiva en juego en esta situación? Explica.
2. ¿Puedes recordar un ejemplo de cuando tu sufriste de disonancia cognitiva? Explica.
3. ¿Y qué tal de un ejemplo de disonancia moral?
4. ¿Alguna vez has visto a alguien, tal vez en tu vida privada o tal vez una figura pública que estaba observando, actuar como lo describe el Profesor Luban? Quizás se habían opuesto durante mucho tiempo a una política o práctica particular y luego, de repente, cuando sus intereses cambiaron, también lo hizo su posición sobre esa política o práctica. Explica.
5. ¿Puedes recordar una situación donde sentiste esa sensación de culpa en tu estómago y te paró de cometer un error moral?
6. ¿Puedes recordar una situación donde ignoraste tu intuición y luego deseaste no haberlo hecho?

**Recursos adicionales**

Rachel Barkan, et al., *Ethical Dissonance, Justification, and Moral Behavior*, Current Opinions in Psychology 6:157 (Dec. 2015).

Leon Festinger, A Theory of Cognitive Dissonance (1957).

Dennis Gentilin, The Origins of Ethical Failures: Lessons for Leaders (2016).

Jonathan Lowell, *Managers and Moral Dissonance: Self Justification as a Big Threat to Ethical Management?*, Journal of Business Ethics (105:1) (Jan. 2012).

David Luban, *Making Sense of Moral Meltdowns*, in Moral Leadership: The Theory and Practice of Power, Judgment, and Policy (D. Rhode, ed. 2006).

Para recursos de enseñanza sobre la ética del comportamiento, un artículo escrito por los autores Minnete Drumwright, Robert Prentice y Cara Biasucci, de Ethics Unwrapped, introduce conceptos clave en la ética del comportamiento y los enfoques para la instrucción efectiva de la ética —incluyendo ejemplos de ejercicios para el aula. El artículo, publicado en el *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, puede ser descargado aquí: "[Behavioral Ethics and Teaching Ethical Decision Making.](#)"

Un artículo detallado sobre la enseñanza de la ética del comportamiento con amplios recursos para la enseñanza, publicado en el *Journal of Legal Studies Education*, puede ser descargado aquí: [“Teaching Behavioral Ethics.”](#)

Un artículo por Robert Prentice sobre como la ética del comportamiento puede mejorar la ética de la toma de decisiones, publicado en el *Notre Dame Journal of Law, Ethics & Public Policy*, puede ser descargado aquí: [“Behavioral Ethics: Can It Help Lawyers \(And Others\) Be their Best Selves?”](#)

Otro documento más antiguo, pero que sigue siendo útil, es el artículo de introducción a la enseñanza de la ética del comportamiento en: Robert A. Prentice (2004), “Teaching Ethics, Heuristics, and Biases,” *Journal of Business Ethics Education*, 1 (1), 57-74 que es accesible a través de Google Scholar.

### Transcripción de la narración

*Escrito y narrado por:*

**Robert Prentice, J.D.**  
**Business, Government & Society Department**  
**McCombs School of Business**  
**The University of Texas at Austin**

La disonancia cognitiva es la incomodidad psicológica que sentimos cuando nuestras mentes tienen dos conceptos contradictorios al mismo tiempo. Por ejemplo: debería fumar porque lo disfruto y no debo fumar porque causa cáncer. Cuando los conceptos tienen implicaciones éticas, esta incomodidad se llama disonancia moral o disonancia ética.

Casi todas las personas, excepto los psicópatas, tienen una imagen mental de sí mismas como personas éticas. Pero a veces las personas se encuentran actuando de manera no ética. Esto crea disonancia cognitiva. Lo importante es cómo la gente resuelve esa disonancia moral.

Supongamos que se considera una buena persona, pero su jefe le pidió que engañara a los clientes sobre la confiabilidad del nuevo producto de su empresa. Esta situación crea una disonancia cognitiva que es psicológica y emocionalmente incómoda. En este contexto, la disonancia parece manifestarse como culpa, una emoción desagradable que deseará resolver.

Ahora, algunas personas reaccionarán a esta disonancia al negarse a engañar a los clientes, optando por resolver el conflicto actuando honestamente para preservar su imagen de sí mismos. Desafortunadamente, muchas personas resolverán la disonancia sin hacer lo correcto. Por ejemplo, pueden decidir que las tergiversaciones de productos no son deshonestas después de todo, porque bueno, los clientes deberían poder cuidarse a sí mismos. O pueden racionalizar que solo están haciendo lo que se les ordenó hacer y, por lo tanto, siguen siendo buenas personas, a pesar de que están haciendo cosas malas, es culpa de otra persona. O pueden tratar de aprender lo menos posible sobre el producto para que puedan ver sus tergiversaciones como inocentemente ignorantes en lugar de intencionalmente deshonestas.

El profesor David Luban ha señalado: "En una situación tras otra, literalmente cientos de experimentos revelan que cuando nuestra conducta choca con nuestras creencias anteriores, nuestras creencias se adaptan a nuestra conducta, sin que nos demos cuenta de que esto está sucediendo". En otras palabras, también a menudo nos recordamos a nosotros mismos que somos buenas personas y concluimos que lo que estamos haciendo no debe ser malo porque no somos el tipo de personas que haría cosas malas. La capacidad humana de racionalizar o de otra manera distanciarnos de nuestros malos actos a veces parece ilimitada y, lamentablemente, podemos comenzar a ver rápidamente nuestras faltas como algo aceptable.

No hay respuestas fáciles a los efectos adversos de la disonancia cognitiva en nuestra toma de decisiones y acciones morales. Pero aquí hay tres sugerencias rápidas para ayudar a minimizar o combatir la disonancia cognitiva o moral. En primer lugar, nunca ignore el sentimiento de culpa que a veces tiene. Deténgase y analice honestamente por qué lo siente. Segundo, estudie los muchos medios que nuestras mentes utilizan para distanciarnos de nuestras acciones inmorales y protegernos contra ellos. Tercero y último, conozca las racionalizaciones más comunes que las personas usan para excusarse de estar a la altura de sus propios estándares éticos y deje que esas racionalizaciones sean una advertencia para usted cuando se escuche a sí mismo usándolas.