

## Modelos Mentais e Dissonância Cognitiva

Toda pessoa tem modelos mentais de como as coisas são ou deveriam ser (valores, emoções, crenças, informações, opiniões, comportamentos etc.). A maioria desses modelos não tem qualquer relação significativa entre si mas alguns mantêm uma relação de concordância (consonância).

O problema surge quando uma nova informação entra em choque com um modelo já existente (dissonância cognitiva) pois as pessoas não se sentem bem com esse tipo de incoerência entre modelos.

A dissonância varia diretamente com o nível de discrepância: se a discrepância cresce, a tensão também cresce - a dissonância cresce se o número de discrepâncias cresce - a dissonância é inversamente proporcional ao número de consonâncias existentes - a mente atribui às dissonâncias e consonâncias pesos relativos que podem ser ajustados por ela.

Quando ocorre uma discrepância entre um comportamento e um conceito, é mais provável que o conceito seja mudado para acomodar o comportamento - a maior dissonância ocorre quando duas alternativas são igualmente atraentes - quando a pessoa reduz a importância de um elemento a tensão é reduzida, mas não ocorre nenhuma aprendizagem; já nos outros casos, há uma aprendizagem na forma da aceitação de uma nova informação em substituição a uma informação já existente.

Uma vez criada uma dissonância cognitiva numa pessoa, um pequeno estímulo pode levar à adoção de novo comportamento, mas se o estímulo for muito forte a pessoa pode mudar apenas seu comportamento e manter o modelo mental conflitante, ou mudar o modelo mental para não mudar o comportamento.

A dissonância cognitiva pode afetar a avaliação de processos de aprendizagem pois: -as pessoas tendem a reagir negativamente à aprendizagem de alguma coisa que conflite com modelos mentais já existentes -se um processo de aprendizagem exigiu grandes esforços e/ou sacrifícios, a pessoa tende a não admitir que seu conteúdo possa não ser importante.

A criação de dissonância é um instrumento utilizado em processos de aprendizagem. De fato, o surgimento da dissonância pode levar uma pessoa a reagir e, assim, aprender. A criação de uma dissonância chama a atenção do aprendiz, e pode estimular sua imaginação. Depois de estabelecida a dissonância, deve ser conduzido um processo para que mudanças intermediárias possam ocorrer gradualmente, até que se estabilize a Reconciliação Integrativa.