

## Cognição Social e Emoção\*

No capítulo anterior debruçámo-nos sobre as bases inatas do comportamento social. Para esse fim, voltámo-nos para o mundo animal e observámos as interacções sociais entre esgana-gatos e piscos-de-peito-ruivo, lobos e babuínos. Nenhum destes animais vive isolado dos seus semelhantes e, portanto, as suas interacções dizem-nos algo acerca dos fundamentos biológicos sobre que assenta toda a vida social, seja nos animais seja em nós próprios. Tanto os animais como os seres humanos competem em recontros violentos, corte e acasalamento, alimentam a descendência e possuem um determinado repertório de manifestações expressivas inatas. Mas, para além destas semelhanças, existem evidentemente grandes diferenças. Enquanto o comportamento social dos animais é relativamente rígido e inflexível, o dos humanos é muito mais afectado pela aprendizagem - quer baseada na nossa própria experiência, quer baseada na das gerações anteriores. E as nossas interacções sociais são muito mais complexas do que as de qualquer outro animal.

Em parte, isto é assim simplesmente porque o comportamento social humano ocorre dentro de uma teia trabalhada de padrões culturais. Ao contrário dos ratos e babuínos, nós vamos à escola, votamos, compramos coisas, frequentamos a igreja e participamos em manifestações de protesto. Estas e inúmeras outras acções só fazem

---

\* Tradução de Leonel Garcia Marques.

sentido, devido a todo um conjunto de instituições sociais à volta das quais a maior parte da nossa vida se organiza.

Mas, além disso, existem os factores cognitivos, pois a maior parte das nossas interações sociais dependem do modo como compreendemos a situação em que ocorrem. Como vimos, algo semelhante acontece igualmente ao nível dos animais, especialmente entre os primatas, que revelam um nível considerável de compreensão social e podem até possuir alguns precursores de uma teoria da mente. Mas o seu nível de cognição social - mesmo que tal pareça surpreendente - não pode ser comparado à riqueza e complexidade do nosso. Uma teoria da mente dos macacos é, na melhor das hipóteses, rudimentar relativamente a uma teoria da mente dos humanos. O mundo em que vivemos é construído sobre uma rede intrincada de cognições sociais interligadas. Tomamos por certo o facto de os outros terem desejos e crenças, e sabemos que eles, por seu lado, estão igualmente cientes de que nós também temos desejos e crenças. Esta mutualidade cognitiva pode alcançar valores incríveis, como no caso dos devaneios do jogador de póquer, relativamente a um oponente: "Penso que ele pensa que eu penso que ele está a aldrabar".

O contraste entre o comportamento social humano e animal torna-se ainda mais claro, quando dos primatas passamos para outros animais, como os pássaros. Vejamos a gaivota dourada que ataca o seu vizinho se ele se aproxima demais. Isto é, muitas vezes, visto como análogo ao nosso desejo de manter a "distância pessoal", e, de certa maneira, pode assim ser considerado. Mas as diferenças não são menos notáveis que as semelhanças. Consideremos a distância pessoal numa carruagem de combóio. Suponha que está sozinho na carruagem e um estranho se aproxima e se senta ao seu lado. A sua reacção depende da interpretação que você fizer da acção do outro. Será uma tentativa para começar uma conversa, um intruso indesejável, um convite sexual? Ou é apenas uma resposta ao facto de todos os restantes bancos da carruagem estarem cobertos de fuligem? O fundamental é que os seres humanos não reagem às acções das outras pessoas automaticamente; eles reagem a essas acções de acordo com o modo como as interpretam. A gaivota dourada não tem estes problemas subtis; qualquer outra gaivota que invada o seu espaço pessoal tem de ser repelida e nada mais<sup>1</sup>.

O objectivo deste capítulo é dar algum sentido à complexidade do comportamento social dos seres humanos. Vamos organizá-lo em volta de uma questão central que é a principal preocupação da psicologia social moderna: como interpreta o indivíduo os acontecimentos sociais e como afecta essa interpretação afecta as suas acções?

<sup>1</sup> Na realidade, mesmo com pássaros, as coisas não são assim tão simples, visto as suas reacções também dependerem de vários factores contextuais (ver Smith, 1977). Mas não há dúvida de que estes factores modificadores são muito menos complexos e flexíveis nos animais do que nos homens.





a qualquer situação do  
como a compreendemos.  
entendidos que podem ocorrer  
necessitar quer o enredo de  
seja quer o enredo de uma  
Em *Otelo* de Shakespeare,  
estrangula a sua esposa pois  
emocionalmente que esta  
adulterio. No filme *Tootsie*  
disfarça-se de mulher tendo  
resultado complicações nas  
relações sociais. (De uma  
de *Otelo*, em 1987 no  
de Stratford em Ontário,  
com Howard Rollins e Wenna  
biografia de Michael Cooper;  
de *Tootsie* de 1982, com  
Hoffman e Jessica Lange;  
da Photofest).

## COGNIÇÃO SOCIAL E REALIDADE SOCIAL

A resposta de um indivíduo a uma situação social depende do modo como ele a concebe. Romeu matou-se diante do túmulo de Julieta, porque pensou que Julieta estava morta; se ele soubesse que ela apenas estava drogada, a peça teria tido um final feliz. Esta simples ideia é o alicerce da maior parte da psicologia social moderna. Mas muitos psicólogos sociais modernos vão mais longe: o modo como interpretamos tais acontecimentos - isto é, a natureza das cognições sociais - não é, em princípio, diferente do modo como interpretamos e tentamos compreender qualquer acontecimento, social ou não.

### A Natureza Interpessoal das Crenças

Deste ponto de vista, muitas facetas da psicologia social são simplesmente um aspecto da psicologia do pensamento e da cognição em geral. Mas, acima de tudo e principalmente, a cognição social tem certas características que a fazem intrinsecamente social, pois não há dúvida de que muito do que sabemos, sabemos-lo a partir dos outros. O principal meio transmissor desta interdependência cognitiva é, sem dúvida, a linguagem humana, que nos permite partilhar as nossas descobertas e transmiti-las à geração seguinte. Como resultado, olhamos o mundo, não apenas através dos nossos próprios olhos mas também através dos olhos, dos outros. Até certo ponto, todos admitimos que isto é assim; por exemplo, estamos bastante conscientes de que as nossas ideias acerca de muitas terras e culturas estrangeiras se baseiam naquilo que ouvimos ou lemos. Mas os aspectos partilhados do conhecimento humano vão mais fundo do que isto, pois a nossa própria noção da realidade física é, pelo menos em parte, uma questão de acordo mútuo. Este facto é dramaticamente exemplificado num estudo clássico, levado a cabo por Solomon Asch (Asch, 1956).



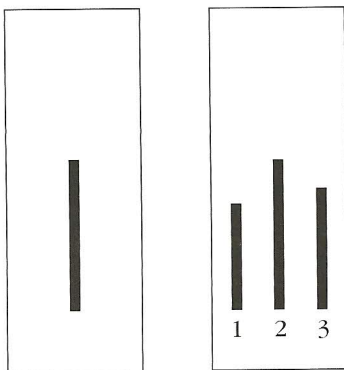


Fig. 11.1 Os cartões-estímulo na experiência de pressão social de Asch. Os cartões estão desenhados à escala. Nesta experiência, eles foram, geralmente, colocados no rebordo de um quadro preto, separados entre si por quarenta polegadas. (Asch, 1956).

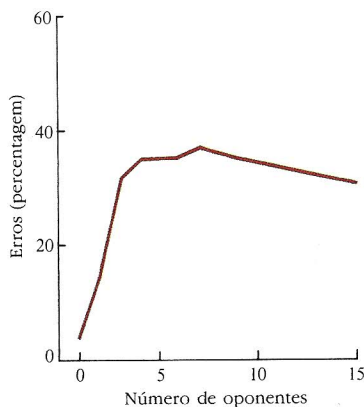


Fig. 11.2 O efeito da pressão social. A relação entre o grau da aquiescência do sujeito e a dimensão do grupo que ele tem de enfrentar é demonstrada por esta figura. Nesta situação, o efeito da dimensão do grupo parece atingir o máximo no valor três, apesar de outros estudos (como Gerard, Wilhelmy, e Connolly, 1968) mostrarem que a conformidade continua a subir para além deste ponto, à medida que o número de oponentes aumenta. (Retirado de Asch, 1955).

Na experiência de Asch, nove ou dez sujeitos são trazidos para uma sala de laboratório sendo-lhes mostrados pares de cartões colocados à sua frente, a uma certa distância. Num cartão, está desenhada uma linha preta, aproximadamente de 20 centímetros de comprimento. No outro cartão estão três linhas de comprimentos variáveis, aproximadamente com 16, 20 e 18 centímetros (Fig. 11.1). Pedia-se aos sujeitos que fizessem um simples juízo perceptivo. Eles tinham de indicar qual das três linhas do cartão iguala em comprimento a linha recta do outro cartão. Seguidamente, o experimenter dizia aos sujeitos que este procedimento era apenas um prelúdio pouco importante de um outro estudo e, casualmente, pedia-lhes, no interesse de poupar tempo, que indicassem os seus juízos em voz alta, à medida que os iria chamando (as três linhas de comparação são designadas pelos números 1, 2 e 3, inscritos debaixo de cada uma). Este procedimento continuava, por mais ou menos uma dúzia de pares de cartões.

Considerando as diferenças de tamanho entre os estímulos, a tarefa é absurdamente simples, com excepção de um pequeno pormenor: existia apenas um sujeito "verdadeiro". Todos os outros eram comparsas secretos do experimenter. Estes tinham organizado a sequência em que estão sentados, de modo a que a maior parte deles fossem chamados a fazer o seu juízo, antes de chegar a vez do sujeito "verdadeiro". Após as primeiras séries de respostas, os comparsas, unanimemente, passam a realizar falsos juízos em quase todas as séries seguintes. Por exemplo, os comparsas poderiam declarar que um segmento de 16 cm era igual a um de 20 cm, e por aí fora, por mais uma dúzia de ensaios. Como reage o sujeito verdadeiro responde a esta situação?

Asch descobriu que a percentagem de sujeitos verdadeiros que se mantinham completamente independentes e seguros dos seus juízos, em todas as séries em que o grupo discordava deles, era inferior a 25% (Fig. 11.2). A maior parte deles aderiu ao grupo, pelo menos em algumas ocasiões, a despeito da nítida evidência dos seus sentidos - um resultado com implicações algo incómodas para o processo democrático. Quando entrevistados depois da experiência, a maior parte dos sujeitos que aderiram, deixaram bem claro que o grupo realmente não tinha afectado o modo como viram as linhas. Fosse o que fosse que todos os outros dissessem, o segmento de 20 cm continuava a ser maior que o de 16 cm. Mas duvidavam de si próprios, ficando preocupados com a sua visão e sanidade e extremamente embaraçados, ao expressarem publicamente as suas divergências (Asch, 1952, 1956; Asch e Gleitman, 1953).

Para os nossos objectivos actuais, não interessa tanto o que os sujeitos fizeram mas sim como se sentiram. A este respeito, a maior parte deles não foi muito diferente. Uns aderiram e outros foram independentes (ver Capítulo 12), mas admitindo que, eles não suspei-



taram de um truque (e alguns suspeitaram), eles estavam geralmente bastante perturbados. Porquê tamanha exaltação? A resposta é que o procedimento de Asch tinha violado uma premissa básica da existência dos sujeitos: por mais diferentes umas das outras que sejam as pessoas, elas partilham, todas, a mesma realidade física. Nestas circunstâncias, não é de espantar que os sujeitos de Asch estivessem profundamente alarmados com uma discrepância com que nunca tinham deparado anteriormente (escusado será dizer que toda a experiência lhes foi cuidadosamente explicada imediatamente após o seu final).

Como explicar esta pressuposição de uma realidade socialmente partilhada? Apenas se pode especular. Uma possibilidade é a de que a noção de que os outros percebem mais ou menos o mesmo mundo que nós é uma faceta inata do animal humano. Outra é a de que esta noção é parte e parcela de uma consciência mais geral que fornece o critério para o que entendemos ao referir que um objecto é "real". Por exemplo, quando alguma coisa é real, os sentidos fornecem informação consistente sobre ela. Macbeth vê um punhal mas não lhe pode tocar e por isso encara-o como "um punhal da mente, uma invenção falsa proveniente de um cérebro oprimido pelo calor". Outro critério é a consistência através do tempo. Os objectos reais fornecem aquilo que um filósofo chamou uma "possibilidade permanente de uma sensação". Pode-se olhar para longe de uma árvore mas ela continua lá quando o olhar regressa a ela um momento mais tarde (J. S. Mill, 1865). Pelo menos nos adultos, a noção geral de uma realidade física, que está "lá fora" e é independente do nosso ponto de vista momentâneo, é um conceito enraizado que é aceite sem nos questionarmos. Se ela é desafiada, ficamos profundamente perturbados. Pode ser que a definição da realidade - talvez desde o início - inclua não somente o acordo entre percepções e memórias diferentes dentro de uma mesma pessoa, mas também o acordo com as de outras pessoas. Como resultado, a crença de que os outros vêem, sentem e ouvem de um modo muito semelhante ao nosso torna-se, então, um axioma cognitivo da nossa vivência diária. Quando este axioma é violado, como acontece na experiência de Asch, um pilar vital do nosso edifício cognitivo é demolido sob os nossos pés, um pilar tão fundamental que nunca nos dáramos conta de que ele estava lá.

B



C



...uma experiência de  
social (A) O verdadeiro  
centro) ouve as instru-  
...ho ouvir o veredicto unâ-  
...outros, ele debruça-se para  
...para ver os cartões mais  
...amente. (C) Depois  
...destas séries, em todas as  
...e manteve independente,  
...fica que "tem que dizer  
...são como ele as vê".  
...mas de William Vandivert).







*A natureza interpessoal da realidade.* Uma cena do filme "Gaslight", com Charles Boyer e Ingrid Bergman, onde um marido maquiavélico aterroriza a sua jovem esposa criando-lhe dúvidas relativamente à própria sanidade mental. (Cortesia da Kobal Collection).

## Comparação Social

O estudo de Asch mostra o que acontece, quando a prova dos nossos próprios sentidos entra em contradição com o veredicto de um grupo unânime. Mas suponhamos que a nossa própria percepção não fornece uma resposta nítida. Isto aconteceria, por exemplo, se as linhas diferissem apenas um pouco. Se fôssemos deixados a nós próprios, tentaríamos obter mais alguma informação sensorial. Temos que olhar para as linhas mais uma vez mas de um ângulo diferente, ou tentar medi-las com uma régua. Mas se não podemos fazer isso, só é sensato ouvir o que os outros dizem. O juízo deles pode, então, ser utilizado em lugar da informação acrescida fornecida pelos nossos olhos ou mãos. Se os outros discordarem, agora, conosco, podemos muito bem mudar a nossa própria resposta segundo o que eles dizem. Vários estudos têm mostrado que isto é precisamente o que ocorre numa experiência típica de Asch, na qual a discriminação é muito difícil. Há mais aderência e muito pouca perturbação emocional (Crutchfield, 1955; para uma discussão mais aprofundada dos efeitos de conformismo, ver Capítulo 12).

Esta linha geral de raciocínio pode explicar por é que procuram pessoas saber a opinião dos outros, sempre que confrontadas com uma situação que não compreendem totalmente. Para avaliarem a situação, elas precisam de mais informação. Se não a conseguem em primeira mão, tentarão comparar as próprias reacções com as dos outros (Festinger, 1954; Suls e Miller, 1977). A necessidade de *comparação social* é especialmente pronunciada quando as avaliações se referem a questões sociais, como as qualificações de um candidato político ou os prós e os contras da educação sexual nos liceus.



*Comparação social.* As duas visitantes do museu não parecem muito confiantes no que pensar da escultura de Marisol, *A Família*, e comparam reacções. (Fotografia de Burt Glinn / 1964 Magnum Photos).



## Processos Cognitivos e Crenças



Solomon Asch. (Cortesia de  
Yale University).

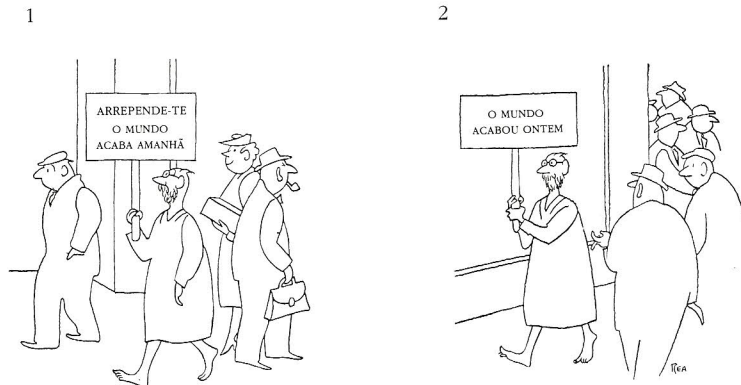
A discussão anterior mostrou que as pessoas tentam dar sentido ao mundo com que se deparam. Mas como? Com efeito, elas fazem isto procurando alguma consistência entre as próprias experiências e memórias, e voltando-se, depois, para as outras pessoas com objectivos de comparação e confirmação. Se tudo se encaixar, então está tudo bem. Mas, e se houver alguma inconsistência? O estudo de Asch mostrou o que acontece, quando existe uma séria inconsciência entre as nossas próprias experiências (e as crenças nelas baseadas) e as que são relatadas pelos outros. Mas suponhamos que a inconsistência se verifica entre as experiências, crenças e acções da própria pessoa. Muitos psicólogos sociais pensam que isto vai desencadear uma tendência geral para restaurar a **consistência cognitiva** - reinterpretar a situação de modo a minimizar qualquer inconsistência que possa estar presente.

Que tipo de mecanismos podem explicar esta tendência geral para reinterpretarmos aspectos da nossa experiência, com vista a estes se ajustarem de um modo coerente? Uma abordagem muito influente foi desenvolvida por Leon Festinger, que propôs que qualquer inconsistência percebida entre vários aspectos do conhecimento, sentimentos e comportamento instaura um estado interno desagradável que ele chamou **dissonância cognitiva**, que as pessoas tentam reduzir sempre que possível (Festinger, 1957).

Um dos primeiros exemplos é fornecido pelo estudo de uma seita que esperava o fim do mundo. A fundadora da seita anunciou que tinha recebido uma mensagem dos "Guardiões" do espaço. Em dado dia, iria haver uma inundação enorme. Só os verdadeiros crentes seriam salvos e iriam ser recolhidos, à meia noite do dia marcado, em discos voadores. (A tecnologia tem avançado consideravelmente desde o dia da arca de Noé). No dia do juízo final, os membros da seita juntaram-se todos, à espera do cataclismo previsto. A hora de chegada dos discos voadores chegou e passou; a tensão crescia à medida que as horas decorriam. Finalmente, o líder da seita recebeu outra mensagem: para recompensar a fé dos crentes, o mundo estava salvo. A alegria despontou e os crentes tornaram-se mais devotos que nunca (Festinger, Riecken e Schachter, 1956).

Dado o insucesso de uma profecia definitiva, poder-se-ia esperar exactamente o contrário. Uma desconfirmação de um acontecimento previsto deveria presumivelmente levar a pessoa a abandonar as crenças que produziram a previsão. Mas a teoria da dissonância cognitiva vê isto de outra forma. Ao abandonar a crença de que existem Guardiões, a pessoa que antes sustentou esta crença teria de aceitar uma dolorosa dissonância entre o seu presente cepticismo e as suas acções e crenças passadas. A sua fé anterior iria, agora, parecer extremamente idiota. Alguns membros da seita tinham chegado

(Desenhos de Rea; 1955, 1983,  
The New Yorker Magazine, Inc.).



ao ponto de desistir dos seus empregos ou de gastar as suas economias; tais actos, em retrospectiva, perderiam todo o significado sem a crença nos Guardiões. Nestas circunstâncias, a dissonância seria intolerável. Já que os outros membros da seita se mantiveram firmes a seu lado, a sua convicção foi fortalecida ainda mais. Agora, poderiam considerar-se, não como palermas, mas como membros leais e firmes de um pequeno grupo corajoso cuja fé havia salvo o mundo.

#### ATTITUDES

Muitas crenças sociais são acompanhadas de fortes sentimentos. Veja-se a convicção de que o aborto é assassínio - um grande contraste em relação a muitas crenças que temos completamente livres de emoção, tal como a nossa certeza indiferente de que a soma dos ângulos de um triângulo é 180 graus. Pontos de vista socialmente coloridos do primeiro tipo são geralmente chamados atitudes. Como diversas pessoas têm, muitas vezes, diferentes atitudes, elas tendem a interpretar muitas situações sociais diferentemente; a mesma multidão pode parecer um grupo de manifestantes pacíficos, um observador, e uma multidão desordeira outro.

Tal como os psicólogos sociais modernos utilizam o termo, uma atitude é uma posição mental particularmente estável, sustentada relativamente a uma ideia, objecto ou pessoa. São exemplos as atitudes com respeito à energia nuclear, e legalização da marijuana, a integração rática das escolas ou mesmo com respeito aos pequenos almoços instantâneos. Toda a atitude é uma combinação de crenças, sentimentos, avaliações e uma predisposição para agir em consonância. Portanto, pessoas que diferem nas suas atitudes acerca da energia nuclear terão provavelmente crenças diferentes sobre essa matéria (por ex.: "as centrais de energia nuclear são - ou não são - inseguras"), avaliá-la-ão diferentemente (desde o extremo "a favor" até ao extremo "contra"); estas diferenças incliná-las-ão a



optar mais provavelmente por certas acções do que por outras (por ex.: apoiar ou protestar em relação à construção de uma nova central nuclear).

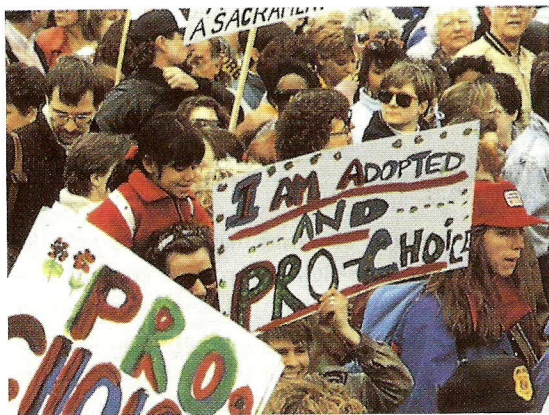
### Atitudes e Comportamento

As atitudes podem ser medidas de várias maneiras. Os métodos mais amplamente utilizados envolvem alguma forma de comunicação pessoal. Por exemplo, pode dar-se ao sujeito um *questionário de atitudes* com itens que se relacionam com o assunto em questão. Portanto num questionário sobre energia nuclear e assuntos relacionados, pode apresentar-se aos sujeitos uma afirmação como: "Explosões acidentais numa central nuclear significam algum perigo, mas tais riscos são relativamente pequenos comparados com os benefícios económicos e sociais de uma energia abundante e de baixo custo". Pedir-se-ia depois aos sujeitos que escolhessem um número, por exemplo entre + 10 e - 10, para indicar a medida do seu acordo ou desacordo com tal afirmação. O somatório das respostas da pessoa a um certo número de afirmações que abrangem o mesmo assunto, fornecerá, então, uma expressão quantitativa da atitude dessa pessoa.

As atitudes medidas por comunicação pessoal predirão o que as pessoas realmente fazem? Esta questão suscitou controvérsia, pois algumas das primeiras investigações sugeriram que a relação é muito mais fraca do que se poderia pensar. Durante os anos 30, quando existia um considerável preconceito relativamente aos asiáticos, Richard LaPiere viajou pelo país com um casal de chineses e parou em mais de cinquenta hotéis e motéis e em aproximadamente duzentos restaurantes. Todos os hotéis, à excepção de um, deram-lhes acomodações e nenhum restaurante lhes recusou os seus serviços. Mais tarde, os mesmíssimos estabelecimentos receberam uma carta que lhes perguntava se dariam hospitalidade ou serviriam pessoas chinesas. Noventa e dois por cento das respostas foram "NÃO" (LaPiere, 1934). Parecia que havia uma inconsciência primordial entre as atitudes das pessoas verbalmente expressas e o seu comportamento real.

Os resultados deste e de outros estudos relacionados levaram a que alguns psicólogos sociais duvidassem da utilidade do próprio conceito de atitude. Se as atitudes não predizem o comportamento, qual a vantagem em serem estudadas? (Wicker, 1969). Mas avanços na análise do problema demonstraram que este pessimismo não tinha fundamento. Na realidade, estudos posteriores mostraram que, em muitas circunstâncias, as atitudes predizem verdadeiramente o comportamento das pessoas. Assim, as preferências dos eleitores, durante as quatro campanhas presidenciais de 1952 a 1964, expressas em entrevistas pré-eleitorais foram bons preditores do comportamento posterior de voto nas urnas: 85 por cento das pessoas entrevistadas votaram de acordo com a preferência expressa previa-





*Atitudes.* Atitudes são combinações de crenças, sentimentos ou avaliações reunidas a alguma predisposição para agir em consonância. (Esquerda: fotografia de Sylvia Johnson/Woodfin Camp, 1989, Direita: fotografia de Susan McElhinney, 1980/Woodfin Camp).

mente. Na maioria dos casos, aqueles que mudaram a sua intenção de voto tinham preferências iniciais bastante fracas (Kelley e Mirer, 1974).

Parece que as atitudes predizem frequentemente o comportamento. Mas, se é assim, como poderemos explicar o facto de não o predizerem sempre? Um possível factor explicativo diz respeito às pressões situacionais cujo papel se pode sobrepor a outro tipo de considerações. Uma qualificação semelhante aplica-se ao efeito das características de personalidade no comportamento (ser-se sociável ou acanhado, aventureiro ou medroso e por aí em diante). Quase toda a gente pára no sinal vermelho, independentemente de ser ousado ou tímido; e quase toda a gente fica silenciosa num funeral, independentemente de ser sociável ou acanhado (ver capítulo 16 para mais discussão). O que é verdade para as características de personalidade é-o também para as atitudes. O casal chinês de LaPiere consistia em dois jovens estudantes que eram atraentes e bem educados e que estavam acompanhados por um professor branco. Aqui, as pressões situacionais tornaram possivelmente a recusa difícil e embaraçosa.

Um factor ainda mais importante é o quão específica é a definição da atitude. Quanto menos específica for a definição menos provável é que preveja um fragmento particular do comportamento. Um estudo analisou a relação entre atitudes gerais acerca do ambientalismo e um acto particular: será voluntário para várias actividades do Sierra Club. Não encontraram qualquer relação. Mas, quando testaram as atitudes para com o Sierra Club em si, encontraram uma correlação substancial entre atitude e acção; aqueles que afirmaram pontos de vista fortemente positivos, tinham muito mais tendência para se disponibilizarem a colaborar activamente com a organização (Weigel, Vernon, e Tognacci, 1974). Na mesma direcção se encontram os resultados de um estudo sobre a atitude das mulheres relativamente à contracepção. Atitudes positivas relativamente ao con-



trolo de nascimentos, na sua globalidade, apresentavam apenas uma correlação ligeira com o uso de meios contraceptivos orais durante um período de dois anos. Mas as atitudes relativas ao uso da pílula, em particular, correlacionavam-se bastante bem com o seu uso efectivo durante o mesmo período (Davidson e Jaccard, 1979).

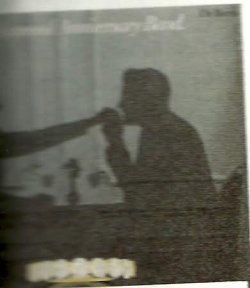
### Mudança de Atitude

Embora as atitudes tenham uma certa elasticidade, a sua estabilidade é ameaçada a cada passo, especialmente na moderna sociedade de massas, onde as nossas atitudes e crenças são constantemente atacadas. Centenas de anúncios instam-nos a comprar um produto em vez de outro, os candidatos políticos clamam pelo nosso voto e um grande número de organizações exortam-nos a lutar a favor (ou contra) do controlo do armamento ou da legalização do aborto, ou da protecção ambiental e por aí adiante. Quando somamos estes apelos produzidos em massa às numerosas tentativas privadas de persuasão, levadas a cabo pelos nossos amigos e familiares (para não falar dos amantes potenciais), não é surpreendente que as atitudes, por vezes, mudem mesmo. Os psicólogos sociais dispenderam uma grande quantidade de esforço para compreenderem como estas mudanças de atitude se dão.

#### COMUNICAÇÕES PERSUASIVAS

Alguns investigadores têm estudado a eficiência das chamadas **comunicações persuasivas**. Estas são mensagens que, abertamente, tentam persuadir-nos a parar de fumar, a condenar o aborto, a favorecer a pena capital, ou - a um nível mais humilde - a escolher uma marca de pasta de dentes em detrimento de outra. Entre os factores que determinam se uma dada mensagem tem o efeito desejado está - como seria de esperar - a pessoa que envia a mensagem e a própria mensagem (Cialdini, Petty e Cacioppo, 1981; MacGuire, 1985).

*A fonte da mensagem.* Um factor que determina se uma pessoa pode ou não mudar o nosso modo de pensar relativamente a um dado assunto, é o quem essa pessoa é. Para começar, existe o elemento da **credibilidade**. Sem surpresa, as comunicações têm um efeito maior, se forem atribuídas a alguém que é reconhecido como um perito no assunto, do que a alguém que o não seja. Deste modo, a recomendação de que os anti-histamínicos deveriam ser vendidos apenas sob receita médica foi mais eficaz, quando atribuída ao *New England Journal of Medicine*, do que quando atribuída a uma revista popular de grande difusão; uma crítica positiva de um poema moderno induziria,



...universário mostre a sua mulher ... e desposá-la outra vez.

Você não tem que ser judeu



...para gostar de Levy's

...tinas de comunicação ... Duas mensagens ... que tentam mudar ... dos consumidores ... a diferentes produtos. ... amor com um presente ... (B) defende que um ... é apelativo para qualquer ... (Cortesia de De Beers ... Baking Group).

com maior probabilidade, reavaliações favoráveis do poema, se a crítica fosse atribuída a T. S. Eliot em vez de a um outro estudante (Hovland e Weiss, 1952; Aronson, Turner e Carl Smith, 1963).

Ser-se perito é importante, mas também o é a *fidedignidade*. O futuro persuasor terá o seu papel dificultado se acharmos que ele tem algo a ganhar em nos persuadir. Vários estudos demonstraram que os emissores são mais persuasivos, quando defendem uma posição que parece ser contrária aos seus interesses pessoais. Num estudo, apresentaram-se aos estudantes afirmações, que defendiam uma posição a favor e contra o fortalecimento das instituições policiais, e que eram atribuídas ora a um advogado ora a um criminoso. As afirmações favoráveis a um forte reforço policial foram mais eficazes, quando se presumia terem sido feitas pelo criminoso do que quando, pelo advogado; o contrário mostrou-se verdadeiro para as afirmações a favor de um enfraquecimento da força policial (Walster, Aronson e Abrahams, 1966). Quando um vendedor de carros usados nos diz para não comprar um dos seus carros, provavelmente acreditamos nele. (A não ser que o outro vendedor que ele nos recomende a seguir seja o seu próprio cunhado).

*A mensagem.* Seja qual for a importância do mensageiro, a mensagem que remete é de certo mais importante ainda. Quais são os factores que determinam se essa mensagem mudará atitudes? De acordo com Petty e Cacioppo existem duas vias para a persuasão. Uma é o que eles designam por *via central para a persuasão*, na qual examinamos a mensagem, com algum cuidado, e elaboramos mentalmente os seus argumentos, em conjunto com outros argumentos e contra-argumentos desenvolvidos por nós. Tomamos essa via se o assunto for importante para nós e se não estivermos distraídos com outras preocupações. Neste caso, o conteúdo e a informação é que interessa, e os argumentos fortes serão na verdade mais eficazes na mudança da nossa mente do que os argumentos fracos. Mas a situação é bastante diferente se a mensagem vier, pelo que Petty e Cacioppo designam de *via periférica, para a persuasão*. Seremos induzidos a tomar esta via se não nos interessarmos muito pelo assunto ou se a mensagem não for claramente ouvida, devido a um ruído de fundo, ou se estivermos distraídos de um outro modo qualquer. Nestas circunstâncias, o conteúdo e argumentos pouco interessam. O que conta, em vez disso, é como ou por quem ou em que contexto a mensagem é apresentada (Petty e Cacioppo, 1985).

A via central para a persuasão implica ponderação. Mas o que é a via periférica? De acordo com alguns autores, é frequentemente apresentada como uma espécie de atalho mental. Ao fim e ao cabo, existe apenas um número limitado de coisas a que podemos prestar atenção ao mesmo tempo, e por isso recorremos a algumas regras de algebeira ou *heurísticas*, quer nos ajudar a decidir se aceitamos ou rejeitamos a mensagem (Eagly e Chaiken, 1984; Chaiken, 1987). Estas heurísticas podem abranger a aparente perícia de quem fala ou a sua simpatia





Um "universitário" mostra a sua mulher que se casou com ela outra vez.

uma tentativa de persuasão.  
 anúncio americano dos anos  
 1920s. (Frontispiece de *The  
 Wonderful World of American  
 Advertising*, 1865-1900 de Leonard  
 Jones e Ilonka van Amstel,  
 editor: Follett, 1972).

(podemos confiar em pessoas simpáticas) ou o simples número ou extensão dos argumentos apresentados, negligenciando a respectiva qualidade. Estas heurísticas, na reacção a uma comunicação persuasiva, são reminiscentes das heurísticas na tomada de decisão: ambas são atalhos mentais que tomamos, porque as nossas capacidades cognitivas são limitadas (ver Capítulo 8, p. 405, para uma discussão mais avançada das heurísticas).

#### DISSONÂNCIA COGNITIVA E MUDANÇA DE ATITUDE

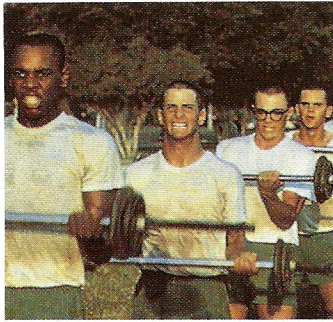
Já vimos que as atitudes podem afectar o comportamento. Mas a relação também pode ir no outro sentido. Em algumas situações, aquilo que um indivíduo faz, conduzirá a uma mudança na sua atitude. De acordo com alguns psicólogos sociais, este efeito é produzido por uma tendência para reduzir a dissonância cognitiva análoga àquela que considerámos no contexto de uma mudança de crenças. Suponhamos que existe alguma inconsistência entre as atitudes de uma pessoa e o seu comportamento. Como pode ela reconciliar a inconsistência? Não pode mudar o seu comportamento porque o que está feito, feito está. Tudo o que pode fazer é reajustar a sua presente atitude.

*Justificação do esforço.* Uma ilustração deste tipo de reajustamento vem da explicação retrospectiva de esforços previamente dispendidos. As pessoas fazem, muitas vezes, sacrifícios consideráveis para atingirem uma meta - o esforço extenuante para escalar uma montanha, anos e anos de estudo para ser um cardiologista. Valeu a pena? De acordo com a teoria da dissonância, a meta será tanto mais valorizada, quanto mais difícil tiver sido alcançá-la. Se não fosse assim, haveria dissonância cognitiva. O apoio a estas considerações vem da observação comum dos efeitos dos severos ritos de iniciação, tais como acontecem na entrada para a universidade. Depois de passada a provação, os iniciados parecem valorizar ainda mais o seu recente estatuto universitário. Efeitos semelhantes têm sido obtidos no laboratório. Sujeitos admitidos num grupo de discussão, depois de passarem por uma prova de selecção muito rigorosa, dão um valor mais elevado à sua adesão a esse grupo (Aronson e Mills, 1959; Gerard e Mathewson, 1966).

*Aquiescência forçada.* Um resultado aparente é o da *aquiescência forçada*<sup>2</sup>. A ideia básica é simples. Suponhamos que alguém acede

<sup>2</sup> O termo *aquiescência forçada* foi inventado para descrever o fenómeno quando este foi pela primeira vez demonstrado experimentalmente (Festinger e Carlsmith, 1959). É, porém, designação relativamente infeliz, visto os sujeitos não serem verdadeiramente forçados a mentir sobre as suas atitudes, mas sim persuadidos ou coagidos. Os modernos psicólogos sociais preferem a designação mais precisa - porém mais canhestra - de *apologia contra atitudinal*.





*Justificação do esforço.* Os membros mais recentes de um grupo tendem a valorizar a sua pertença a esse grupo tanto mais quanto a sua iniciação foi particularmente severa, como no caso dos soldados que passaram pela recruta. (Cortesia do Exército dos Estados Unidos da América).

a fazer um discurso em apoio de um ponto de vista que é o contrário à sua própria posição, como no caso de um empregado de bar discursando em favor da proibição de bebidas alcoólicas. Irá o seu acto público modificar o seu ponto de vista pessoal? A resposta parece depender, em primeiro lugar, da razão que o levou a concordar em fazer o discurso. Se ele foi subornado com uma quantia considerável, o efeito será pequeno. Quando ele reflectir sobre a posição pública que tomou ao condenar o consumo de álcool, recordar-se-á por que é que tomou tal posição publicamente; 100 contos em notas gordas é justificação suficiente. Mas suponhamos que ele fez o discurso com menos incentivos e recebeu apenas uma soma trivial. Se, mais tarde, lhe perguntarmos o que pensa da proibição, verificaremos que ele começou a acreditar no seu próprio discurso. De acordo com Festinger, isto deve-se à redução da dissonância cognitiva. Se o empregado de bar perguntar a si próprio por que tomou uma posição pública tão contrária às suas próprias atitudes, não consegue encontrar uma justificação adequada; os poucos dólares que recebeu não são insuficientes. Para reduzir a dissonância, o aquiescente empregado de bar faz a única coisa que pode fazer: decide que aquilo que disse não era realmente tão diferente daquilo em que acredita.

Alguns estudos têm demonstrado estes efeitos de aquiescência forçada em laboratório. Numa experiência clássica, pedia-se aos sujeitos que desempenhassem várias tarefas extremamente aborrecidas, como colocar bobinas num tabuleiro e depois retirá-las, desapertando morosamente parafuso após parafuso. Depois de terminarem, tais sujeitos eram induzidos a dizer a outros (que estavam prestes a realizar as mesmas actividades) que as tarefas eram realmente muito interessantes. Pagava-se-lhes 1 ou 20 dólares para mentirem desta forma. Quando, mais tarde, se lhes perguntou quão agradáveis tinham achado as tarefas, os sujeitos bem pagos disseram que elas eram aborrecidas, ao passo que os sujeitos mal pagos disseram que elas eram bastante interessantes. Este resultado é algo notável. Poder-se-ia ter previsto que o mentiroso bem pago teria sido mais persuadido pelos seus próprios argumentos do que o mal pago. Mas, contrariamente a esta intuição inicial - e na linha da teoria da dissonância -, o resultado foi exactamente o oposto (Festinger e Carlsmith, 1959). Outros estudos que representaram variações da experiência original obtiveram os mesmos resultados (ver por exemplo Rosenfeld, Giacalone e Tedeschi, 1984).

#### A DISSONÂNCIA REVISTA

A reavaliação de decisões anteriormente tomadas e o efeito da aquiescência forçada parecem ser modos de reduzir a dissonância. Mas o que é afinal esta dissonância que é aqui reduzida? Poder-se-ia tomar a dissonância como essencialmente equivalente à inconsistên-

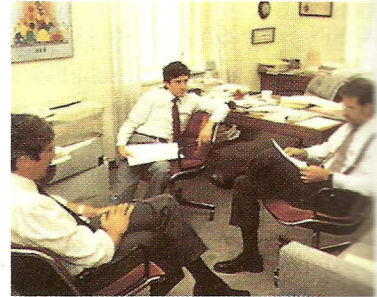
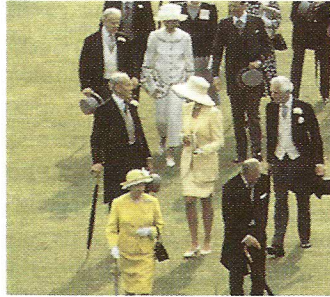


cia lógica, tal como, por exemplo, a inconsistência entre a convicção de que a terra se move à volta do sol e a de que ela está no centro do sistema solar. Reconhece-se, geralmente, que as cognições são muitas vezes ajustadas, para se tornarem consistentes neste sentido. Uma pessoa que ouve a frase "A mulher é alto", dita entre dentes, tende a ouvi-la como "O homem é alto" ou "A mulher é alta", de modo a que haja concordância entre o sujeito e o predicado. A questão é a de saber se todos os casos de redução da dissonância se reduzem a uma tendência análoga para manter as cognições logicamente consistentes. A resposta parece ser negativa, na medida em que dados recentes sugerem que a redução da dissonância não é sempre uma questão cognitiva. Vários estudos indicam que, frequentemente, tentamos reduzir a dissonância entre os nossos actos e as nossas crenças por razões emocionais. Um desses factores é o esforço para manter uma *auto-imagem positiva* (Aronson, 1969; Steele e Liu, 1983; Cooper e Fazio, 1984).

Consideremos a reavaliação retrospectiva do grau em que um objectivo justifica ou não o preço a pagar por ele. As pessoas que fizeram um grande sacrifício para atingirem uma meta, valorizá-la-ão mais do que aquelas que atingiram essa meta facilmente. Uma razão poderia ser a tendência para a consistência lógica: o valor da meta tem que coincidir com os seus custos, tal como o sujeito tem de estar em concordância com o adjectivo. Mas existe outra razão não cognitiva que é igualmente plausível. Um indivíduo que passa por um difícil rito de iniciação, para entrar num clube, e mais tarde descobre que o clube é, na verdade, algo estúpido, pode muito bem sentir-se como um pateta. Para manter uma auto-imagem positiva, ele ajusta a sua atitude de modo a encaixar nos seus próprios actos e sobrevaloriza a sua pertença ao grupo.

Considerações semelhantes aplicam-se ao efeito de aquiescência forçada. Um sujeito que defendeu uma posição em que ele próprio não acredita, mudará a sua atitude de modo a que ela encaixe nos seus argumentos (pressupondo que ele não foi bem pago para tomar tal posição). Uma interpretação possível é a de que este efeito representa uma tentativa de reduzir uma inconsistência cognitiva. Mas o factor crítico pode, ao invés, ter sido emocional - um sentimento de culpa decorrente de se ter persuadido alguém a dispender uma hora desagradável numa tarefa aborrecida. Se nos for possível modificarmos um pouco o nosso próprio ponto de vista (o que será mais fácil, se não tivermos sido bem pagos para mentir), talvez sejamos capazes de salvar a nossa consciência. Esta culpa (e consequentemente a necessidade de a redimir) só surgirá, contudo, se acreditarmos que a nossa argumentação convenceu o pobre indivíduo a quem mentimos. Esta culpa será provavelmente muito menor, se não gostarmos desse indivíduo; se assim for nós poderemos até pensar que foi bem feito. Os resultados de um estudo confirmaram tais previsões. Não ocorria mudança de atitude (isto é, redução da disso-





*Estabilidade das atitudes.* As atitudes são geralmente resistentes à mudança. Uma razão é a de que as pessoas geralmente permanecem nos mesmos ambientes sociais, na companhia de outros cujas visões do mundo são essencialmente as mesmas. (Fotografias da esquerda para a direita, por Paul Fusco / Magnum Photos Inc.; Rex Features; James Foote / Photo researchers Inc.).



*Mudanças radicais de atitude provocadas por acontecimentos marcantes.* Ocasionalmente um acontecimento raro e memorável modifica as atitudes. Um exemplo é a queda do muro de Berlim no Inverno de 1989, que assinalou o fim da Guerra Fria. (Fotografia por Michael Probst, UPI / Bettman Newsphotos).

nância) senão quando o sujeito considerava que tinha sido capaz de convencer a pessoa a quem mentira e quando não desgostava dessa pessoa (Cooper, Zanna e Goethals, 1984)<sup>3</sup>.

### A Estabilidade das Atitudes

Vimos que as atitudes podem ser modificadas - através de certas formas de persuasão (se a fonte credível for digna de confiança e se a mensagem for apropriada) e através de tendências para a consistência cognitiva (especialmente em relação a actos que já efectuámos). Mas o balanço geral aponta mais para a estabilidade do que para a mudança de atitudes. As atitudes podem ser alteradas, mas isso requer algum esforço. No geral, parece haver uma tendência para mantermos as atitudes que já temos.

Porque deve ser isto assim? Uma razão para a estabilidade das atitudes é a de que as pessoas, em geral permanecem nos mesmos ambientes socio-económicos. As famílias, os amigos e colegas de trabalho, as suas atitudes económicas e sociais tendem a permanecer mais ou menos iguais ao longo dos anos. Os administradores de grandes empresas tendem a conhecer outros administradores, e os sindicalistas conhecem outros sindicalistas. Num dia qualquer, podem ler ou ouvir um discurso que defende uma posição contrária à sua própria e podem mesmo ser abalados por isso. Mas, nessa noite ou no dia seguinte, voltarão ao mesmo modo de pensar de antes e encontrarão os pontos de vista passados que tinham partilhado anteriormente. Nestas circunstâncias, não surpreende que a estabilidade das atitudes seja mais comum do que a sua mudança. Com certeza que existem acontecimentos impressionantes que podem transformar as nossas atitudes completamente - não só as nossas próprias como as de quantos nos rodeiam. Um exemplo é a notícia do ataque

<sup>3</sup> Vista a esta luz, a dissonância cognitiva pode ser considerada como essencialmente equivalente àquilo que Sigmund Freud chamou "racionalização" (ver capítulo 17).



a Pearl Harbour, em 7 de Dezembro de 1941. Sem dúvida nenhuma, esse ataque levou a uma mudança instantânea e radical nas atitudes dos americanos para com o Japão. Mas, pela sua própria natureza, esses acontecimentos - e as mudanças extremas de atitudes que produzem - são raros.

## A PERCEPÇÃO OS OUTROS

Até aqui, o nosso exame de como as pessoas interpretam o mundo social focalizou-se no modo como tentam harmonizar vários acontecimentos com as suas crenças e atitudes. Uma abordagem semelhante tem sido aplicada para descobrir como formamos impressões acerca de outras pessoas e como tentamos compreender porque agem elas como agem.

### Formação de Impressões

No dia-a-dia, deparamo-nos com muitas outras pessoas. A maioria delas tem um papel de figurantes anónimos em cada um dos nossos dramas privados, especialmente nas grandes cidades, onde nos atravessamos brevemente no caminho de inúmeros desconhecidos dos quais nunca viremos a saber nada. Mas um número considerável de outras pessoas interfere realmente nas nossas vidas, como "actores com uma só deixa" (um polícia de trânsito a quem pedimos informações), actores secundários (um conhecimento casual) e actores principais (amigos, amantes, patrões, inimigos). Não podemos evitar avaliar e tentar compreender estas pessoas, como elas, por sua vez, nos avaliam e nos tentam compreender a nós. Uma grande parte do enredo dos nossos próprios dramas (e dos deles) depende do resultado destas tentativas sociais mútuas de compreensão. Como se realizam?

Percepcionar as características de outras pessoas é, de certo modo, análogo à percepção de certos atributos estáveis de um objecto físico, como a sua forma e tamanho. Na nossa discussão anterior da percepção visual, vimos que, para que ela seja possível, o observador tem de extrair as relações cruciais do estímulo, de modo a que possa percepcionar a forma do objecto, por exemplo, uma forma de gato (ver capítulo 6). Ele tem também que ignorar vários aspectos transitórios da situação, como a iluminação, distância e ângulo de visão, para poder perceber as características estáveis do objecto - a sua reflectância, tamanho e forma. Ao fazer tudo isto, o observador atinge a constância perceptiva e pode responder a perguntas de vida ou de morte como a de se está a lidar com um gatinho que está perto de si ou com um tigre que está longe.

Algo análogo ocorre, quando percepcionamos - ou melhor, inferimos - atributos de uma pessoa, como o seu temperamento violento

ou caloroso, e por aí diante. Com efeito, estamos a formular um juízo de como a pessoa realmente é, um juízo independente de qualquer momento ou ocasião particulares. Os atributos pessoais desse indivíduo (muitas vezes denominados traços) são propriedades inferidas que parecem caracterizar o seu comportamento em diferentes situações. Quando dizemos que uma pessoa é irascível, não queremos dizer que ela vai soltar uma exclamação mal-educada quando alguém deliberadamente a pisa. Queremos dizer, que, ela geralmente é irritada num grande número de circunstâncias. Dizendo assim, de outro modo, a tentativa de compreender como outra pessoa se comporta-me-se num esforço para notar as consistências existentes na sua conduta ao longo do tempo e em diferentes circunstâncias (ver capítulo 6).

A questão é a de como se abstrai esta consistência a partir de pequenas amostras de comportamento da outra pessoa que são todas que efectivamente conseguimos observar.

#### AS IMPRESSÕES DOS OUTROS COMO PADRÕES

Vários autores consideram que o processo pelo qual tentamos compreender os outros é, em grande medida, análogo à maneira como percebemos os vários atributos dos objectos físicos. Tomemos, como exemplo, a forma visual. Ela forma um todo perceptivo que depende das relações entre os elementos de que é composto. Por isso, um triângulo pode ser composto por pontos ou linhas e continuar a ser percebido como sendo o mesmo triângulo (ver capítulo 6). De acordo com Solomon Asch, um princípio semelhante descreve as nossas concepções das outras pessoas. Do seu ponto de vista, estas concepções dos outros não são um simples agregado de atributos que percebemos como sendo pertença sua. Pelo contrário, elas formam um todo organizado cujos elementos são interpretados em relação ao padrão total (Asch, 1952).

#### TRAÇOS CENTRAIS

Para testar a sua hipótese, Asch efectuou várias experiências sobre como as pessoas formam impressões dos outros. A sua tarefa era dar aos sujeitos uma lista de atributos dizendo-lhes que todos descreviam a mesma pessoa. A tarefa deles era escrever uma breve apreciação sobre a pessoa assim caracterizada e avaliar essa pessoa numa lista de antónimos (generoso/não generoso, afável/insensível). Num dos estudos, deu-se a alguns sujeitos uma lista de sete traços: *inteligente, habilidoso, diligente, caloroso, determinado, pouco cauteloso*. Outros sujeitos recebiam a mesma lista, excepto que *caloroso* era substituído por *frio*. As impressões resultantes eram bastante diferentes. A "pessoa calorosa" era vista como "conduzida pelo desejo de levar a cabo qualquer coisa de benéfico" ao passo que a "pessoa



fria” era descrita como “snob... calculista e antipática”. Os resultados da lista de antônimos foram na mesma direção. A pessoa descrita como calorosa era vista como generosa, feliz e bem-humorada. A “pessoa fria” era caracterizada pelos antônimos apropriados (Asch, 1946). Parece que o traço caloroso/frio actuou como um ponto de convergência à volta do qual a impressão total da pessoa se organizou. Para usar o termo de Asch, era um traço central que determinava a percepção do todo. Outros traços pareceram ser menos importantes. Por exemplo, era indiferente que a lista de traços incluísse delicado em vez de rude<sup>4</sup>.

#### AS PRIMEIRAS IMPRESSÕES

Novos itens de informação são muitas vezes incorporados em padrões de organização que já estão presentes. Um exemplo conhecido é o efeito de predisposição mental. Se os sujeitos esperam que se lhes mostre o nome de um animal, então uma apresentação muito breve de G-TA será vista como GATA e não como GOTA (ver capítulo 8). A nossa experiência quotidiana sugere que um fenómeno semelhante ocorre na percepção de pessoas. A primeira impressão que formamos de alguém determina, muitas vezes, como interpretamos o que viermos a saber sobre ele mais tarde.

Esta consideração foi ilustrada por Asch em outra versão da sua experiência com listas de traços de personalidade. Pediu-se a um grupo de sujeitos que descrevessem as suas impressões sobre uma pessoa que é inteligente, laboriosa, impulsiva, crítica, teimosa e invejosa. Um outro grupo recebeu os mesmos traços em ordem inversa. Os resultados sugerem que vale a pena entrar com o pé direito. Se a lista começava com uma nota positiva, instaurava um tom avaliativo favorável que parecia sobrepor-se aos traços negativos que se seguissem; o efeito oposto ocorria, quando os traços desfavoráveis vinham primeiro (Asch, 1946). De acordo com Asch, os últimos atributos ganham gradações diferentes de significado em função do contexto que é fornecido pelos traços encontrados no princípio da sequência. Apesar de efeitos semelhantes de primazia terem sido obtidos por outros investigadores, a sua explicação ainda é matéria em debate (para uma discussão, ver Ostrom, 1977; Schneider, Hastorf e Ellsworth, 1979).

O efeitos de primazia podem ser consideráveis, mas são suplantáveis. Nós mudamos de ideias, por vezes, e acabamos por respeitar ou até amar uma pessoa que detestámos, a primeira vez que a encontramos. O efeito de primazia significa apenas que tais alterações de juízo

<sup>4</sup>A razão por que alguns traços são centrais e outros não tem merecido atenção considerável. De acordo com Julius Wishner, o efeito é parcialmente dependente das crenças do observador sobre a forma como se associam os diferentes traços (Wishner, 1960; Schneider, 1973).





*Primeiras impressões.* As primeiras impressões podem ser ultrapassadas, especialmente no ecrã ou no palco. Um exemplo famoso pode ser encontrado na peça de Shakespeare, *Muito Barulho para Nada*, onde Beatriz e Benedito iniciam a peça disputando um com o outro e acabam-na nos braços um do outro. (Do filme de 1993, realizado por Kenneth Branagh, com Emma Thompson e Kenneth Branagh; fotografia de Clive Coote).

têm de enfrentar uma certa inércia. Nos antigos filmes de Hollywood, o facto de o herói e a heroína adquirirem uma antipatia recíproca instantânea era algo que o público tomava como uma indicação de que iriam cair nos braços um do outro na última cena. Mas, na vida real, as primeiras impressões têm geralmente mais impacto. Nem que seja pelo facto de essas impressões muitas vezes inviabilizarem posteriores oportunidades de reavaliação.

### As Impressões dos Outros como Construções Cognitivas

Asch tentou compreender a formação de impressões através da analogia com as teorias de estruturação perceptiva. Mais recentemente, vários autores têm defendido uma perspectiva que é, em grande medida, uma versão moderna da abordagem de Asch, mas que apela para conceitos mais próximos das teorias modernas de memória e pensamento do que dos princípios da percepção visual. De acordo com esse ponto de vista, as nossas impressões dos outros são construções cognitivas baseadas em diversos *esquemas* - conjuntos organizados de expectativas sobre a forma como os diferentes tipos de comportamentos humanos se encontram associados. Se acharmos que alguém é expansivo e gregário, também esperamos que seja relativamente falador. Essa pessoa pode sê-lo ou não, mas o padrão que percebemos é em parte imposto pelo nosso esquema do que julgamos ser uma pessoa expansiva e gregária. Estes esquemas acerca das pessoas são, por vezes, chamados *teorias implícitas da personalidade* (Bruner e Tagiuri, 1954; Schneider, 1973).

Uma demonstração de como operam estas construções cognitivas utilizou sujeitos que liam várias listas de atributos. Uma descrevia uma pessoa de quem se tinha dito que era extrovertida, outra de quem se tinha dito ser introvertida. Num posterior teste de reconhecimento, os sujeitos reconheceram falsamente adjectivos que não tinham constado da lista original, bastando que para isso se ajustassem ao epíteto inicial. Assim, termos como *espirituoso* e *barulhento*, que não tinham sido apresentados, eram erroneamente recordados como fazendo parte da lista que descrevia a pessoa dita extrovertida; termos como *tímido* e *reservado* eram erroneamente recordados como fazendo parte da lista que descrevia a pessoa introvertida (Cantor e Mischel, 1979).

Fenómenos deste tipo sugerem que os processos de cognição social, isto é, as formas pelas quais adquirimos conhecimentos acerca dos acontecimentos sociais, são bastante similares aos processos cognitivos em geral. Suponhamos que olhamos brevemente para uma caixa de ferramentas e que, a seguir, nos mostram um conjunto de objectos e nos perguntam quais deles tínhamos visto. Seria certa-



mente mais provável que recordássemos erroneamente ter visto um martelo do que um biberão (supondo que nem um nem outro se encontravam realmente na caixa). O nosso esquema cognitivo de uma caixa de ferramentas inclui um martelo, assim como o nosso esquema de pessoas extrovertidas inclui o atributo "barulhento".

#### OS PRÓS E OS CONTRAS DOS ATALHOS MENTAIS

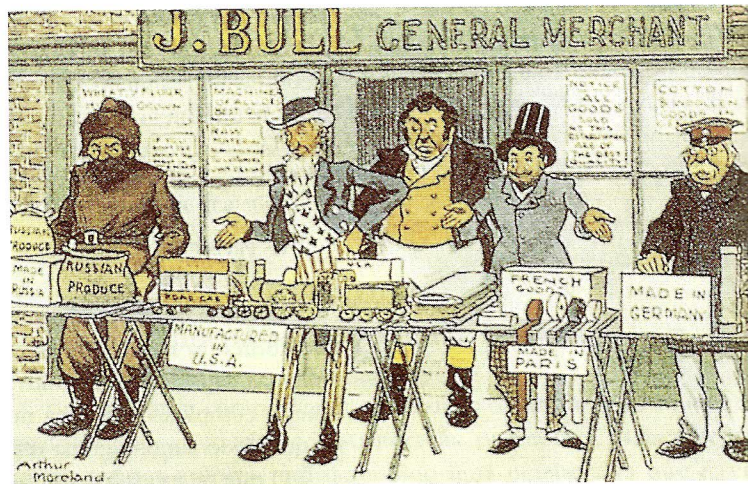
Construções cognitivas como os esquemas são atalhos mentais que conferem benefícios óbvios. Elas permitem-nos iludir as nossas limitadas capacidades cognitivas de molde a podermos lidar com um mundo complexo, onde há muito mais para ver, recordar e reflectir do que poderíamos alguma vez ser capazes de fazer.

O que se aplica à cognição em geral aplica-se também à cognição social. Somos forçados a fazer juízos acerca de pessoas, mas raramente nos podemos dar ao luxo de reunir toda a informação necessária que nos permitiria tomar decisões seguras e reflectidas. Como resultado, preenchemos as lacunas recorrendo a esquemas gerais. Na ausência de tais esquemas, seríamos incapazes de dar qualquer sentido ao nosso mundo social. Suponhamos que ouvimos uma mulher e um homem aos berros um com o outro, mas que nos encontramos demasiado longe para que possamos perceber o que dizem. Se soubermos que os dois se encontram no meio de uma conturbada relação amorosa, nós recorreremos ao nosso esquema sobre discussões entre namorados e interpretamos a situação dessa maneira. Se soubermos que o homem é o senhorio da mulher e que ela se recusou a pagar a renda enquanto ele não tiver mandado arranjar a canalização, recorreremos ao nosso esquema do senhorio forreta e fazemos outra interpretação completamente diferente.

*Estereótipos e correlações ilusórias.* Dada a limitação das nossas capacidades cognitivas, o pensamento esquemático fornece-nos uma valiosa ferramenta mental que, habitualmente, funciona razoavelmente bem. Mas o uso acrítico desta ferramenta pode levar a erros com sérias consequências sociais. Isto é particularmente claro no caso dos *estereótipos* sociais, quando esquemas simplificados são aplicados a grupos inteiros. Estes estereótipos são categorias pelas quais tentamos simplificar o complexo mundo em que vivemos, de modo a que possamos falar sobre os gregos, os judeus, os afro-americanos (ou os estudantes radicais, ou *yuppies* em ascensão social, ou velhinhas com sapatos de ténis) como se fossem todos iguais. Tais estereótipos sociais são frequentemente negativos, especialmente quando são aplicados a grupos minoritários. A abordagem esquemática não explica a emergência de esquemas específicos, mas fornece algumas sugestões de como eles são perpetuados. Um factor possível é a *correlação ilusória*. Muitas características



*Estereótipos.* Um poster Inglês dos anos 1900, que ilustra a competição dos produtos estrangeiros no mercado nacional, numa banda desenhada que ilustra os estereótipos nacionais.



do mundo encontram-se correlacionadas; andam mais vezes juntas do que andariam apenas por acaso - nuvens e chuva, acidentes e sirenes, etc. Mas algumas das correlações que percebemos são ilusórias, mais uma criação das nossas mentes do que o reflexo de uma relação verdadeira existente no mundo que nos rodeia. Tais correlações ilusórias ocorrem porque algumas co-ocorrências são mais facilmente notadas e recordadas do que outras. Uma razão possível é a de que essas co-ocorrências são as que correspondem às nossas expectativas. Partamos do princípio que partilhamos a visão estereotipada de que os ingleses são reservados. Suponhamos agora que encontramos dois ingleses: o senhor Jones que é reservado e o senhor Brown que é expansivo e barulhento. Mantendo constantes todos os outros factores, é mais provável que recordemos que o Jones é um inglês do que o Brown o é, na medida em que Jones se ajusta ao nosso esquema enquanto o mesmo não acontece com Brown. Como tal é bem possível que continuemos a ver uma correlação onde ela não existe (ou sobrestimar uma correlação que é de facto bastante baixa).

Pode encontrar-se algum apoio empírico a esta ideia num estudo em que se apresenta aos sujeitos um certo número de frases que descrevem membros de diferentes grupos ocupacionais, por exemplo, "Doug, um contabilista, é tímido e previdente" ou "Nancy, uma empregada de mesa, é activa e faladora". Algumas destas características foram avaliadas como ajustando-se ao estereótipo, (por exemplo, contabilista - perfeccionista; hospedeira - atraente; vendedor - entusiástico), enquanto outras não. Mas as frases foram construídas de tal maneira que cada ocupação estava sistematicamente emparelhada com cada tipo de adjectivo, de tal modo que, de facto, não se encontrasse qualquer correlação. Posteriormente pedia-se, aos sujei-



### Gestão de Impressões

Até agora temo-nos referido à formação de impressões tal como se apresenta a partir do ponto de vista da pessoa que tenta formar essa impressão. Verificámos que este processo de formação de impressões é, em certa medida, análogo à percepção do ambiente físico. Em ambos os casos, tentamos abstrair algumas propriedades intrínsecas do objecto a partir da multiplicidade de atributos em constante mudança com que o estímulo proximal se pode apresentar: perceber a dimensão real de um objecto distal, independentemente da distância a que se encontra, inferir os sentimentos ou motivações características de uma pessoa, independentemente da transitoriedade das situações.

Mas esta analogia com a percepção visual não pode ser levada demasiado longe, pois a percepção social é um fenómeno mais complexo. É um processo bi-direccional, no qual todos os participantes são estímulos potenciais e observadores, são capazes ser vistos como de ver. E mais importante, cada participante sabe isto e sabe que os outros também o sabem. Daí resulta que perceber uma pessoa é, desta outra perspectiva, muito diferente de perceber um objecto físico como, por exemplo, uma pedra. A pedra não sabe que nós estamos a olhar para ela, e de certeza não está a tentar induzir qualquer impressão particular. Mas as pessoas, frequentemente, estão.

Ao contrário das pedras, as pessoas estão constantemente a trabalhar na *gestão de impressões*, um termo introduzido pelo sociólogo Ervin Goffman (Goffman, 1959; ver também Schlenker, 1980). De acordo com Goffman, muito da interacção social é semelhante a um desempenho teatral em que os actores estão a produzir uma imagem. Alguns “fazem-se caros”, outros usam uma “imagem descontraída” cuidadosamente elaborada, outros ainda tentam parecer estar “acima disso tudo”. Muitas destas impressões encontram-se associadas com papéis sociais ou profissionais. O estudante de medicina cedo descobre que, para se tornar num médico, é preciso muito mais do que adquirir certas competências médicas. Ele tem também de aprender como parecer um médico, como instilar confiança, como desenvolver uma forma de ser apropriada a quem vive à cabeceira dos outros. A audiência para quem estas produções são encenadas inclui, frequentemente, os próprios actores. O futuro doutor acaba gradualmente por acreditar no seu próprio papel, à medida que os seus pacientes o cumprimentam como “Senhor doutor” e tratam cada declaração sua com temor reverencial.

Goffman chamou a atenção para o facto de muitos destes desempenhos sociais serem produções encenadas cooperativamente. Para começar, o actor é frequentemente apoiado por uma equipa. A imagem de doutor é mantida não só pelo seu próprio comportamento mas também pelo comportamento dos seus vários ajudantes, enfermeiras e pacientes. Apoio adicional advém da própria audiência.



tos que estimassem o número de vezes em que cada adjetivo descrevia nas frases que tinham acabado de ler. As suas estimativas indicaram que os sujeitos estavam convencidos de que os contabilistas eram mais vezes descritos como tímidos do que eram as criadas de mesa, as hospedeiras mais frequentemente descritas como atraentes do que as bibliotecárias, etc. - um bom exemplo de correlação ilusória, sugerindo como os estereótipos podem ser mantidos mesmo em face de dados em contrário (Hamilton e Rose, 1980).

*Eles são todos iguais.* Um fenómeno relacionado com o estereótipo é o **efeito de homogeneidade do exogrupo**, o qual descreve a forma como nos percebemos a “nós” (o **endogrupo**) versus a forma como “os” percebemos (o **exogrupo**). Tomemos como exemplos as afirmações “os judeus são todos iguais” ou “os gentios são todos iguais”. A primeira é quase invariavelmente feita por um gentio, e a segunda por um judeu. O mesmo acontece relativamente a afirmações como “as mulheres são todas iguais” “os homens são todos iguais”, “os negros são todos iguais”, e “os brancos são todos iguais”. Cada membro de cada grupo tende a ver os membros do outro grupo como mais semelhantes entre si do que os membros do seu próprio grupo.

O efeito de homogeneidade do exogrupo não é apenas prevalente no mundo real social. Também pode ser criado em laboratório. Numa demonstração experimental deste efeito, sujeitos provenientes de duas universidades de New Jersey (Rutgers e Princeton) viram uma gravação vídeo de um estudante que esperava na antecâmara a ocasião de participar numa experiência. O vídeo mostrava que ele preferiu ficar sozinho, em vez de se juntar aos outros estudantes que esperavam igualmente o começo da experiência. A tarefa dos sujeitos era a de estimar a percentagem de estudantes que realizariam igual opção (Quattrone e Jones, 1980).

Mas eis o busilís da questão: dizia-se a alguns dos sujeitos de Rutgers que o estudante que aparecia na gravação vídeo era proveniente de Princeton, ao passo que aos outros dizia-se que ele, tal como eles, provinha de Rutgers (o mesmo sucedendo aos sujeitos de Princeton). Os resultados foram claros. Se, por exemplo, os estudantes de Rutgers criam que o estudante era igualmente de Rutgers, não *consideravam, de modo nenhum, representativa a opção realizada na gravação vídeo - pensavam que os seus companheiros de Rutgers fariam cada escolha, cerca de 50 por cento das vezes.* Por outro lado, se esses mesmos sujeitos de Rutgers pensavam que o estudante era de Princeton, então concluíam que qualquer que tivesse sido a opção tomada caracterizava mais provavelmente os estudantes de Princeton como um todo. O resultado equivalente - os estudantes de Rutgers são todos iguais mas os de Princeton diferem entre si - foi encontrado para os sujeitos de Princeton.



Frequentemente, nos dispomos a esforços consideráveis, para preservar a auto-representação de outra pessoa, para permitir que ela "salve a sua face". Se queremos dar por terminada uma conversa encetada numa festa, fingimos que vamos ao bar buscar outra bebida. A outra pessoa pode saber muito bem que não temos qualquer intenção de regressar, e nós até podemos saber que ela o sabe, mas isso não tem qualquer importância. Ambos os participantes continuam diplomaticamente o jogo social. Este tipo de diplomacia pode alcançar elevados níveis de perfeição, como no caso do lendário mordomo inglês que, acidentalmente, surpreendeu uma dama a tomar banho e apressadamente balbuciou, "Queira desculpar-me, caro Senhor".

#### EMBARAÇO

Uma variação interessante da teoria de gestão de impressões de Goffman diz respeito ao *embaraço*. Quais são as condições que provocam esta experiência desagradável? Um factor pode ser o cometer um erro em público, perda de estima aos olhos dos outros que acarreta a perda de estima aos nossos olhos (Modigliani, 1971). Mas esse não pode ser o único factor, na medida em que nós, algumas vezes, nos sentimos embaraçados, mesmo quando a nossa auto-imagem não está em causa. Um exemplo é o *embaraço empático*, ficar embaraçado por nos colocarmos no lugar de outra pessoa. Isto pode acontecer, quando vemos um amigo que representa um papel numa peça de teatro amador e, subitamente, se esquece das suas deixas, ficando estático no palco, durante o que nos parece uma eternidade. É claro que ele se sente horrivelmente embaraçado; é claro que ele desejaria enfiar-se pelo chão abaixo - mas o facto é que também nós nos sentimos embaraçados e também nós nos queremos enfiar pelo chão abaixo.

Como poderemos explicar este sentimento? De acordo com uma explicação recente, a experiência de embaraço é parcialmente causada pela interrupção de uma interacção social que ninguém sabe como emendar (Perrot, Sabine e Silver, 1988). Tal como Goffman defendeu, todas as trocas sociais são baseadas em guiões prescritos que fornecem o enquadramento geral a partir do qual cada participante pode desempenhar o seu papel. Quando um actor se esquece das suas deixas e não consegue improvisar, a representação interrompe-se. Isto pode igualmente acontecer em muitas outras situações. Suponhamos que o José convida a Maria para saírem à noite e ela recusa. Se ela responder com um puro e simples "não", o José ficará embaraçado. Ele sentir-se-á muito menos embaraçado, se ela disser "eu gostava imenso de sair contigo, mas já tenho um namorado". Esta desculpa servirá para reduzir o embaraço de José, mesmo



*Situação versus disposição?*

No hóquei no gelo, nem sempre é claro se o jogador que patina a toda a velocidade sobre um outro está ou não deliberadamente a tentar magoá-lo. A atribuição mais frequente é a de que sim, o que resulta numa das muitas lutas que caracterizam o hóquei. (Cortesia AP/Wide World Photos).



que ele saiba que a desculpa não é verdadeira. O que a Maria fez ao apresentar uma falsa desculpa foi permitir o prosseguimento da interacção social. Se ela pura e simplesmente dissesse "Não" o José ficaria sem nada para dizer. Se ela der uma desculpa ele pode ter uma saída minimamente airosa. O espectáculo deve continuar tanto no palco como na vida, pois será demasiado embaraçoso que não aconteça.

**ATRIBUIÇÃO**

Como já se salientou, a tentativa de caracterizar uma outra pessoa é, na verdade, uma tentativa de encontrar um padrão, uma consistência, naquilo que essa pessoa faz. Um passo importante consiste em inferir o que causou o seu comportamento, porque o significado de qualquer acto dado depende da sua causa. Consideremos um jogador de futebol americano que dá um encontrão violento a um adversário no decurso de um jogo. Se o encontrão ocorreu quando uma jogada estava a progredir, nada de muito revelador se pode inferir acerca da personalidade do agressor; ele estava a comportar-se de acordo com as regras do jogo. Mas, se o encontrão ocorreu alguns segundos após o apito do árbitro e a jogada estava já terminada, a situação é diferente. Neste caso, o acto é mais revelador, sugerindo maldade ou rancor. O agredido concluirá que a acção do agressor foi causada internamente e tornar-se-á, aos seus próprios olhos, um agressor legítimo quando chegar a sua vez.



## Atribuição como um Processo Racional

O estudo de como se chega a estas atribuições é um dos mais importantes objectos de estudo da psicologia moderna (por exemplo, Heider, 1958; Kelley, 1967; Jones e Nisbett, 1972; Kelley e Michela, 1980). Segundo Harold Kelley, um dos primeiros investigadores da área, o processo pelo qual tais decisões são alcançadas é análogo à forma como um cientista identifica a causa de um acontecimento físico (Kelley, 1967). Um efeito (por exemplo, um aumento da pressão de um gás) é atribuído a uma condição particular (por exemplo, um aumento da temperatura), se o efeito ocorre, quando a condição está presente, mas não ocorre quando a condição está ausente. Kelley achava que, quando as pessoas tentam explicar o comportamento dos outros, recorrem implicitamente a um princípio semelhante de covariação entre causa e efeito. Para se responder à questão "Por que é que ele me deu um encontrão?", o jogador agredido tem de considerar as circunstâncias em que, habitualmente, ocorrem encontrões. Será que os encontrões ocorrerão, habitualmente, em circunstâncias como esta? Será que a maioria dos outros jogadores de futebol americano faria o mesmo em circunstâncias semelhantes? Se a resposta é sim, o comportamento será atribuído a **factores situacionais**: essencialmente causas externas, como as pressões sociais da equipa. Mas, se a resposta é não, o acto será atribuído a uma **qualidade disposicional**, algo interno ao actor, que é característico dele: Ele é um jogador sujo que fez uso de um "truque baixo" (Heider, 1958; Kelley, 1957).

Neste contexto, *qualidade disposicional* refere-se a qualquer atributo subjacente caracteriza um indivíduo particular e o torna mais propenso do que os outros a praticar o acto particular que acabamos de observar. Exemplos de tais qualidades disposicionais são a presença ou ausência de alguma capacidade (por exemplo, cair porque se é desastrado) ou de algum traço geral de personalidade (por exemplo: dar uma gorjeta muito pequena a um empregado, porque se é avarento).

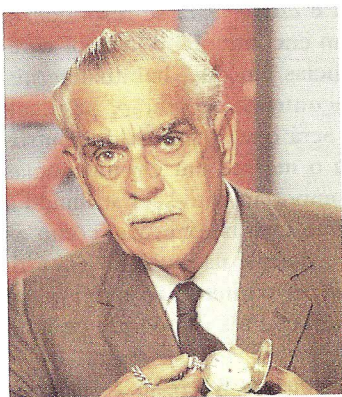
## Erros no Processo Atribucional

A análise de Kelley sugere que a forma racional de tentar explicar o comportamento de outra pessoa é considerar esse comportamento no contexto da situação total, mas isso nem sempre se faz. Existe um certo número de vieses que conduzem a erros no processo atribucional.

### O ERRO ATRIBUCIONAL FUNDAMENTAL

Um dos erros diz respeito ao peso relativo que é dado aos factores situacionais e disposicionais. Apesar de levarmos em considera-





*Atribuição.* As pessoas por vezes confundem o actor com o papel que este desempenha, como no caso de Boris Karloff que frequentemente desempenhou a figura de monstros como Frankenstein, mas que na vida real era um cavalheiro e pessoa de grande cultura. (Cortesia de Kobal Collection).

ção os factores situacionais, ao avaliarmos o comportamento dos outros, os dados empíricos mostram que o fazemos menos do que deveríamos. Parece existir um forte viés para atribuir o comportamento a qualidades disposicionais da pessoa, ao mesmo tempo que se negligencia o papel da situação externa. Este viés é tão prevalente que foi designado por *erro atribucional fundamental* (Ross, 1977). A pessoa que recebe o subsídio de desemprego é frequentemente considerada preguiçosa (atributo disposicional), quando, na verdade, ela não conseguiu encontrar trabalho (atributo situacional). O mesmo se aplica à nossa interpretação dos acontecimentos da vida pública. Procuramos heróis ou bodes expiatórios e tendemos a elogiar ou culpar os líderes políticos por actos sobre os quais tiveram pouco controlo.

A pouca importância dada aos factores situacionais, na interpretação da razão pela qual uma pessoa faz, o que faz é ilustrada por um estudo experimental se pediu a estudantes universitários que participassem na simulação de um concurso de televisão (semelhante, por exemplo, ao concurso "Casa Cheia"). Os estudantes participaram em pares e tiravam cartas à sorte, para decidir quem iria formular as perguntas (e fazer de apresentador) e quem iria ser o concorrente. O apresentador tinha de formular perguntas, retiradas de alguma área em relação à qual ele dispusesse de alguns conhecimentos; o concorrente tinha de tentar responder a essas questões. Algumas dessas questões foram bastante difíceis (por exemplo, "A que correspondem as iniciais W. H. no nome W. H. Auden?"). Nestas circunstâncias, não é surpreendente que, em média, o número de respostas certas fosse apenas de 4 em 10.

O processo foi testemunhado por outros estudantes que fizeram de observadores. Quando, posteriormente, se pediu a esses observadores, que avaliassem os dois participantes, estes julgaram os entrevistadores como sendo consideravelmente mais cultos do que os concorrentes. Mas por que é que isto aconteceu? É evidente que os concorrentes foram incapazes de responder a muitas das questões que os apresentadores formularam. Mas a situação tinha sido forjada de forma a que os concorrentes ficassem à mercê de quaisquer perguntas que os entrevistadores formulassem. O que tinha acontecido dependeu claramente da situação, do papel que fora atribuído a cada participante. Os observadores sabiam que esse papel tinha sido determinado à sorte, pois eles foram testemunhas de toda a operação. Mas, mesmo assim, não conseguiram evitar considerar os apresentadores como mais cultos do que os concorrentes - um tributo ao poder do erro atribucional fundamental. (Ross, Amabile e Steinmetz, 1977)<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Os detalhes específicos dos procedimentos experimentais foram algo mais complexos (entre outras coisas porque envolveram o uso de comparsas do experimentador), mas isso é irrelevante para a presente discussão.



A tendência para subavaliar a importância dos factores situacionais só ocorre, quando tentamos compreender o comportamento dos outros. Os resultados são bastante diferentes, quando somos nós próprios os actores e não os observadores. Assim, quando tentamos explicar os nossos próprios actos a causa parece estar menos em nós e mais na situação externa. Se alguém escorrega nós pensamos que é descuidado ou desastrado. Mas, quando nós próprios escorregamos, dizemos que o chão está escorregadio. Isto é a *diferença entre o actor e o observador* em atribuição - situacional, quando nós próprios somos o actor, disposicional, quando somos o observador (Jones e Nisbett, 1972).

*Uma interpretação cognitiva: diferenças na informação.* Uma interpretação da diferença entre o actor e o observador é simplesmente a de que nos conhecemos melhor a nós próprios do que qualquer outra pessoa. Suponhamos que uma certa noite damos uma gorjeta muito pequena a um empregado de um restaurante. Devemos fazer a atribuição disposicional de que somos forretas? Alguém que nunca nos tivesse visto, numa situação semelhante, poderia muito bem concluir isso. Mas nós discordaríamos. Já nos observámos em muitos restaurantes e sabemos que, normalmente, damos gorjetas apropriadas. Mas se isto é assim, este nosso acto nada revela acerca das nossas características pessoais; ao contrário, deve ser causado pela situação - talvez o empregado tivesse sido antipático, ou nós descobrissemos, subitamente, que não trazíamos dinheiro suficiente. A nossa atribuição é diferente, quando vemos alguém fazer exactamente a mesma coisa. Iremos interpretar disposicionalmente a *sua* acção e concluir que é um forreta. Afinal de contas nem por sombras vimos essa pessoa, em tantos restaurantes, como nos vimos a nós próprios. Portanto, a única coisa que o vimos fazer tem demasiado impacto e não a podemos ignorar. Alguns dados coincidentes com esta hipótese provêm de um estudo que mostra que a tendência para se fazerem atribuições disposicionais é um pouco menor, quando a pessoa que descrevemos é um amigo íntimo, do que quando é um mero conhecido (Nisbett e col., 1973).

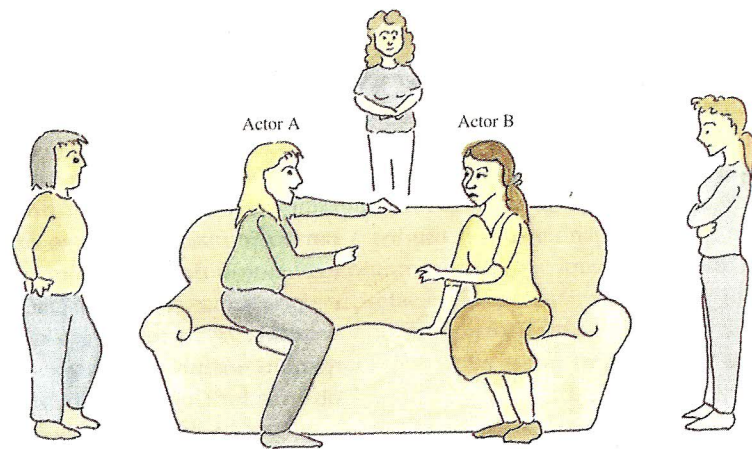
Uma explicação similar pode esclarecer o efeito de *homogeneidade do exogrupo que discutimos anteriormente: a tendência para vermos os membros de um outro grupo como mais semelhantes entre si do que membros do nosso próprio grupo* (ver p. 577). Quase sem excepção, nós sabemos mais acerca dos membros do nosso próprio grupo - incluindo as diferenças que nos separam uns dos outros - do que acerca dos membros do exogrupo. Na medida em que nos faltar informação em pormenor sobre eles, parecer-nos-ão todos iguais.

*Uma interpretação perceptiva: diferenças de perspectiva.* Existe outro factor que contribui para a diferença entre actores e



Fig. 11.3 *A diferença actor-observador*. Uma figura esquemática de um estudo sobre o efeito da perspectiva visual na diferença actor-observador. Dois actores (na verdade comparsas do experimentador) conversam e eram observados de três perspectivas: detrás do actor A, detrás do actor B, e pelo meio dos dois. Os resultados mostraram que o observador situado na rectaguarda do actor A sentiu que B controlou a conversa, enquanto o observador situado na rectaguarda do actor B sentiu o inverso.

O observador que ficou situado entre A e B considerou que os dois actores foram igualmente influentes (retirado de Taylor e Fiske, 1975).



observadores - os dois têm perspectivas diferentes (ver Fig. 11.3). Para o observador, o que sobressai perceptivamente é o actor e as suas acções. A situação que desencadeia estas acções é vista com muito menos clareza; em parte, porque os estímulos a que o actor reage não são tão facilmente visíveis da posição em que o observador se encontra. O contrário é verdadeiro para o actor. Ele não está centrado no seu próprio comportamento. Uma razão para isto acontecer é que ele dificilmente consegue ver as suas próprias acções (algumas, como as expressões faciais, são literalmente invisíveis para ele). Aquilo a que dá atenção é à situação que o rodeia - o lugar, as pessoas, e a forma como os interpreta. Se pressupusermos que aquilo que se constitui como principal alvo de atenção (a figura em contraste com o fundo) é o que mais provavelmente irá ser visto como a causa do que quer que aconteça, então são de esperar diferenças na atribuição: disposicional para o observador (que assim está a cometer o erro atribucional fundamental), situacional para o actor (Heider, 1958).

Alguns indicadores desta posição advêm de um estudo em que dois desconhecidos se encontram e têm uma conversa que é gravada em vídeo. Quando posteriormente a gravação-vídeo é exibida, apenas um dos participantes surge na imagem (com o pretexto de que apesar de uma das câmaras ter funcionado mal o som ficou intacto). Daí resultou que um dos participantes viu exactamente o que tinha visto anteriormente: o outro participante, a pessoa com quem tinha conversado. Mas o outro participante viu algo de diferente: ele próprio. Quando lhe pediram que descrevesse o seu próprio comportamento, o participante que viu a gravação-vídeo do parceiro exibiu o habitual padrão atribucional - disse que as suas acções foram causadas pela situação. Os resultados foram diferentes para o participante que se viu a si próprio. A inversão de perspectiva levou à inversão da habitual diferença entre actor e observador.



Após se ter observado a si próprio o sujeito descreveu disposicionalmente o seu próprio comportamento (Storms, 1973).

#### O VIÉS EM BENEFÍCIO PRÓPRIO

As duas explicações do viés actor-observador, que acabámos de discutir - diferenças na informação e de perspectiva - são essencialmente cognitivas; elas defendem que o viés resulta de limitações naquilo que o indivíduo é capaz de ver, lembrar ou compreender. Mas existe outra interpretação que defende que, para além disto também existem factores motivacionais. Pois os nossos pensamentos são muito frequentemente matizados pelos desejos.

A prova melhor provém dos trabalhos sobre o *viés atribucional em benefício próprio*, que mostra que as pessoas frequentemente negam responsabilidade pelos malogros e assumem-na pelos sucessos, atribuindo os primeiros a factores situacionais e os segundos a factores disposicionais. O jogador de ténis explica uma derrota, queixando-se de que perdeu o serviço e que a luz estava nos seus olhos. Mas toma uma vitória como prova da sua habilidade e energia. O estudante que chumba diz que o exame foi injusto e que só cobriu as partes da matéria que ele não tinha estudado, mas pensa que uma boa nota é um tributo ao seu talento e esforço.

Este padrão de benefício próprio tem sido documentado muito frequentemente (Bradley, 1978). Na maior parte dos estudos, pede-se aos sujeitos que desempenhem várias tarefas, dando-se-lhes posteriormente falsa informação sobre o seu grau de sucesso. Em alguns estudos, estas tarefas envolviam discriminações sensoriais ou perceptivas (por exemplo, Luginbhul, Crowe e Kahan, 1975; Stevens e Jones, 1976); noutros, consistiam em vários testes que supostamente mediam a sensibilidade social (Millar, 1976; Sicoly e Ross, 1977); noutros ainda, essas tarefas consistiam em jogos competitivos jogados contra oponentes fictícios (Snyder, Stephan e Rosenfield, 1976). O padrão geral de resultados foi sempre o mesmo: em grande medida os sujeitos atribuíram o seu sucesso a factores internos (eles eram muito bons naquelas tarefas e tinham-se esforçado) e os seus malogros a factores externos (a tarefa era demasiado difícil e tiveram pouca sorte).

O que se verifica no laboratório verifica-se também no mundo real. Tal é particularmente verdade para o mundo dos desportos competitivos. Um estudo encontrou provas nas páginas desportivas de jornais. Os investigadores analisaram os comentários feitos por jogadores e treinadores, amadores e profissionais, de baseball e de futebol americano, feitos logo a seguir a terem disputado jogos importantes. Oitenta por cento dos comentários realizados pelos vencedores eram atribuições internas: "a nossa equipa foi formidável", "a estrela da nossa equipa fez tudo", etc. Ao contrário os derrotados fizeram atribuições



Comentário em benefício próprio de Jimmy Connors protestando contra a decisão do árbitro. (Cortesia de Benman Newphotos).



internas com muito menos frequência (apenas 53%), mas explicaram os resultados recorrendo frequentemente a factores situacionais externos: "eu acho que nós jogámos bem. Mas acho que tivemos azar" (Lau e Russel, 1980, p. 34).

É interessante notar que estes vieses em benefício próprio não se aplicam apenas aos malogros ou sucessos pessoais, estendem-se também à percepção de outras pessoas e grupos que, de alguma maneira, são considerados como fazendo, de algum modo, parte de nós próprios: os nossos amigos, os membros da nossa família, grupos sociais e políticos com que nos identificamos e mesmo as equipas desportivas da nossa localidade. Casais harmoniosos são até mais propensos a um viés atribucional em benefício do esposo (ou esposa) do que em benefício próprio: os sucessos do esposo (ou esposa) reflectem o seu talento e o seu carácter; os insucessos são causados por circunstâncias externas temporárias (Hall e Taylor, 1976; Holtzworth-Munroe e Jacobsen, 1985). O mesmo acontece em relação aos nossos candidatos políticos favoritos. Assim, se um candidato tem um mau desempenho num debate, os seus defensores dirão que ele teve um dia não, mas que seguramente vencerá o próximo debate, enquanto os seus oponentes insistirão que tal desempenho só prova que o seu candidato favorito é o melhor dos dois (Winkler e Taylor, 1979).

*O efeito acima da média.* Um exemplo interessante de viés em benefício próprio é o do "efeito acima da média". Quando se pede às pessoas para se compararem com os outros, em várias características favoráveis, a vasta maioria julgar-se-á "acima da média" num desafio total a toda a lógica estatística. Assim, nos anos 1976 e 1977, o *College Board* (um organismo estatal dos EUA com responsabilidade no ensino superior) pediu a um milhão de estudantes a liceu que se auto-avaliassem em capacidade de liderança: setenta por cento destes estudantes consideraram-se acima da média dos pares e apenas dois por cento se consideraram abaixo dessa média. O mesmo aconteceu em relação à capacidade atlética, que conduziu a um resultado ilógico de 60% acima e 6% abaixo da média. Resultados semelhantes foram obtidos em auto-avaliações que diziam respeito a talentos que vão desde a capacidade de gestão até a boa condução.

O que se passa aqui? Os resultados deveriam obviamente situar-se à volta dos 50% acima e 50% abaixo. Mas tal não aconteceu. Viés em benefício próprio, ainda vá, mas porquê desafiar a razão a este ponto? O que se passa é que as pessoas redefinem o traço em que estão a avaliar-se de maneira que acabam por considerar-se o mais favoravelmente possível. Tomemos o exemplo da boa condução. Suponhamos que Henrique é um condutor lento e cuidadoso: tenderá a pensar que é melhor do que a média, precisamente por ser lento e cuidadoso. Mas suponhamos que, Joana, por outro lado, é uma condutora veia-



que se orgulha da capacidade de se esgueirar pelo trânsito e de fazer curvas apertadas com velocidade: pensará igualmente que é melhor do que a média porque é assim que ela definirá boa condução. Como tal, tanto Henrique como Joana (e na verdade a maior parte dos condutores) acabarão por se considerar acima da média. Através de uma redefinição apropriada dos nossos talentos, de modo a fazermos a melhor figura possível, todos nós podemos fazer atribuições em benefício próprio. Como seria de esperar, este efeito ocorre apenas quando os traços em que as pessoas se avaliam são bastante ambíguos (como boa condução). Obtém-se, também, um forte efeito acima da média em traços como “sofisticado”, que permite uma multidão de interpretações. É muito mais reduzido em relação a atributos menos ambíguos como “número de livros lidos” (Dunning, Meyerowitz e Holzberg, 1989).

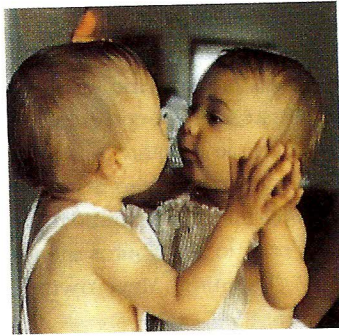
*A interpretação do viés em benefício próprio.* O que explica o em benefício próprio? A hipótese mais óbvia é a de que consiste apenas num outro caso de gestão de impressões. O experimentador pergunta a um sujeito a que atribui o seu sucesso ou o seu malogro. O sujeito não quer perder a face em público e por isso explica o seu desempenho de forma a fazer a melhor figura possível, qualquer que seja a sua verdadeira opinião. Na verdade, ele está mais a tentar iludir o experimentador do que a si próprio.

Se é provável que tais manobras tenham o seu lugar, não é possível, contudo, que sejam a explicação para o efeito na sua totalidade. Na verdade, vieses em benefício próprio ocorrem mesmo quando os sujeitos experimentam insucesso mas pensam que o experimentador não tem conhecimento disso. Nestas condições, a sua imagem pública não está a ser ameaçada e por isso eles não teriam razão para a proteger. Mas os sujeitos, mesmo nestas condições, exibem o viés em benefício próprio. Provavelmente, estão a tentar proteger a imagem que possuem de si próprios, auto-iludindo-se, em vez de - ou para além de - iludir os outros (Greenberg, Pyszczynski e Solomon, 1982; Schlenker, Hallam e McCown, 1983).

### A PERCEÇÃO DE SI PRÓPRIO

Vimos alguns dos modos como encaramos as várias qualidades dos outros, assim como a forma como nos apercebemos dessas qualidades em nós próprios. Todos nós temos uma concepção de nós próprios, acerca do modo como realmente somos e por que fazemos aquilo que fazemos: “Eu sou um certo tipo de pessoa, com estas e estas capacidades, crenças e atitudes” mesmo se, às vezes, glorificamos essas capacidades com um viés em benefício próprio. Mas como se originam tais conceitos de si próprio em primeiro lugar?





(Fotografia de Suzanne Szasz).

### O conceito de si próprio

Um elemento crucial é a referência a outras pessoas. Há dúvidas de que não pode haver nenhum "eu" completo sem um "eu" ou um "eles"; pois um componente crucial do conceito de si próprio é o componente social. De acordo com muitos autores, a criança começa a ver-se a si própria através dos olhos das figuras importantes do seu mundo e, assim, adquire a ideia de que é uma pessoa - e sabe, no início, ser uma pessoa muito pequena - tal como elas (Cooley, 1934). À medida que as interacções sociais se tornam mais complexas, mais e mais detalhes são acrescentados à imagem de si própria. Além disso, a criança vê-se a si mesma, através do espelho das opiniões e expectativas desses outros - mãe, pai, irmãos, amigos -, que têm uma importância para ela. O seu comportamento ulterior não pode ser modelado pelo "eu-reflectido" inicial (Cooley, 1902). Exemplos de tais efeitos abrangem os papéis em que a sociedade molda as crianças, desde o momento do nascimento: raça, sexo, etnia, etc. (Para uma discussão mais aprofundada do desenvolvimento do conceito de si próprio, ver capítulos 10, 13 e 14).

### Percepção de Si Próprio e Atribuição

De acordo com a teoria do eu reflectido, descobrimos quem somos, através dos outros. Mas não existirá um método mais directo. Não podemos descobrir quem somos, o que sentimos, simplesmente através da observação de nós próprios? Segundo com alguns autores a resposta é negativa. Do seu ponto de vista, as nossas concepções do eu atingem-se através de um processo atribucional idêntico ao que nos permite formar concepções das outras pessoas. Defensores desta *teoria da percepção de si próprio* consideram que, contrário da crença de senso comum, nós não conhecemos os outros directamente (Bem, 1972). Do seu ponto de vista, o conhecimento de si próprio só pode atingir-se indirectamente, através do esforço para encontrar consistências, descontar irrelevantâncias e interpretar observações que nos ajudam a compreender os outros.

Um conjunto de resultados empíricos relevantes diz respeito à relação entre atitudes e comportamento. O senso comum sustenta que as atitudes causam o comportamento, que as nossas percepções brotam dos nossos sentimentos e das nossas crenças. Em certo ponto, isto é indubitavelmente verdade. O pró-segregacionismo não se juntará provavelmente a uma manifestação a favor da igualdade racial. Mas, em algumas circunstâncias, a relação de causa e efeito inverte-se. Por vezes, os nossos sentimentos e crenças são o resultado das nossas acções, como já se observou na análise da dissonância cognitiva.

Uma demonstração provém da aplicação da técnica do “pé-na-porta”, originalmente aperfeiçoada por caixeiros viajantes. Num estudo, pediu-se a proprietários de residências suburbanas que acedessem a um pedido inócuo, para colocarem uma tabuleta de aviso de 7,5 cm na sua janela, advogando segurança rodoviária. Duas semanas mais tarde, outro experimentador foi visitar esses proprietários que tinham concordado em expor o pequeno aviso. Desta vez, pediu-se-lhes que acedessem a um pedido muito maior, que permitissem a instalação de uma enorme tabuleta no relvado da frente, proclamando “Guie com cuidado” em letras enormes e tapando a maior parte da casa. Os resultados mostraram que o acordo dependia do acordo anterior. Tendo acedido ao primeiro pequeno pedido, os sujeitos rendiam-se mais provavelmente ao pedido maior (Freedman e Fraser, 1966).

Uma interpretação deste, e de resultados semelhantes, é que há uma mudança na percepção de si próprio (Snyder e Cunningham, 1975). Tendo concordado em colocar o pequeno aviso, os sujeitos consideravam-se, agora, como cidadãos activos envolvidos numa questão pública. Já que ninguém os forçava a colocar o aviso, atribuíram a sua acção às suas próprias convicções. Como se consideravam agora activos, convictos e envolvidos, estavam prontos a desempenhar esse papel numa maior escala. Felizmente, para os vizinhos menos envolvidos, a tabuleta nunca foi de facto instalada – afinal, o pedido era apenas parte de uma experiência. Mas, na vida real, nós podemos não ser desobrigados tão facilmente. A abordagem pé-na-porta é uma estratégia comum para persuadir os inicialmente indiferentes. Pode ser usada para vender enciclopédias ou convicções políticas. Movimentos políticos extremistas geralmente não encomendam acções violentas aos recém-aderentes. Eles começam com pequenos pedidos, como assinar uma petição ou realizar uma saudação distintiva. Mas isto pode levar a uma percepção do eu modificada que ulteriormente pode levar a pessoa a cometer actos mais drásticos<sup>6</sup>.

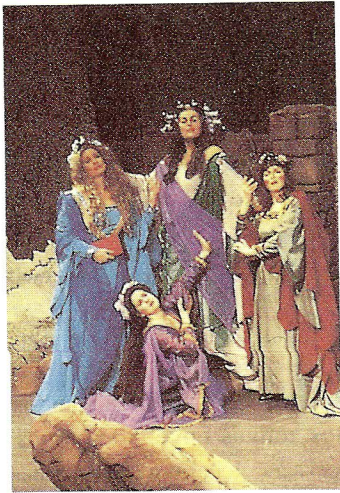
Esta linha de argumentação pode ter consequências na nossa compreensão de como os sistemas sociais funcionam. O mundo social distribui as pessoas por diferentes papéis que prescrevem conjuntos particulares de comportamentos; representantes dos trabalhadores e das entidades patronais tomarão obviamente diferen-

<sup>6</sup> Estes fenómenos são remanescentes dos efeitos de aquiescência forçada e de justificação do esforço passado que analisámos anteriormente no contexto da redução da dissonância. Nestas circunstâncias, pode não ser surpreendente que alguns autores tenham sugerido que tais efeitos são melhor explicados pela teoria da percepção de si próprio do que pela tendência para reduzir a dissonância cognitiva. A controvérsia resultante entre os aderentes da posição da dissonância e os da abordagem da percepção de si próprio está para além do âmbito deste livro (Bem, 1967, 1972).



porta e o ambiente.  
porta pode  
de precoce.  
crianças de tenra  
idade a dar a sua  
conservação  
que elas são capa-  
portam menos do  
tais actos condu-  
maiores esfor-  
medida que essas  
anoddefinindo  
es. (Fotografia de





*A falsa atribuição dos nossos próprios estados internos.* De acordo com uma das personagens da opereta *Patience* de Gilbert e Sullivan, “existe uma transcendência no delírio - uma acentuação aguda do êxtase supremo - que o comum dos mortais facilmente poderá tomar por indigestão”. (De uma produção do New York Gilbert and Sullivan players; fotografia por Lee Snider de 1987).

tes posições à mesa de negociações. Mas os papéis determinam atitudes bem como comportamentos. Se alguém tem que agir como um representante do sindicato, começa a sentir-se como tal. O mesmo acontece com um membro da direcção da empresa. Este ponto foi verificado num estudo de trabalhadores fabris, antes e depois de se tornarem activistas do sindicato ou de serem promovidos a capatazes. Como seria de esperar, os sindicalistas recentemente eleitos tornaram-se mais pró-sindicato; os capatazes recentemente promovidos tornaram-se mais pró-direcção da empresa (Lieberman, 1956).

Em síntese, as nossas atitudes são afectadas por aquilo que fazemos e se espera que façamos. Pelo menos até certo ponto, o hábito faz o monge. Se alguém é nomeado juiz, começa a sentir-se judicioso.

### EMOÇÃO: A PERCEÇÃO DOS NOSSOS PRÓPRIOS ESTADOS INTERNOS

A que parece, chegamos ao conhecimento das nossas próprias atitudes, por um processo de auto-atribuição. Alguns psicólogos sociais propuseram que um processo semelhante pode estar envolvido na produção da experiência subjectiva da emoção. Dizemos que sentimos amor, alegria, dor ou raiva. Mas estaremos sempre exactamente certos de que emoção experimentamos? Numa opereta de Gilbert e Sullivan, uma personagem nota que o não-iniciado pode confundir amor com indigestão. O exemplo pode ser válido para a maioria de nós. Muitas vezes, temos que interpretar os nossos próprios estados internos, temos que decidir se o nó no estômago é medo (digamos, de um exame) ou antecipação impaciente (digamos, de um encontro com a pessoa amada). De acordo com alguns psicólogos, tais processos interpretativos estão envolvidos sempre que experimentamos uma emoção (Schachter e Singer, 1962; Mandler, 1975; 1984). Para expor os pontos de vista destes autores, começaremos com uma discussão de algumas das primeiras teorias da emoção.

#### A Teoria de James-Lange

O tópico da emoção tem deixado perplexas gerações de investigadores. Psicólogos e biólogos têm tido um sucesso razoável em descobrir algumas das manifestações corporais objectivas dos estados emocionais; exemplos são as concomitantes psicológicas do medo e da raiva (ver capítulo 3) e expressões emocionais como o sorriso (ver capítulo 10). Mas o que podemos dizer sobre o modo como as nossas emoções são subjectivamente vividas, como são sentidas “cá dentro”?



Muitos psicólogos do século XIX tentaram catalogar as várias experiências emocionais, tal como tinham classificado as diferentes sensações proporcionadas pelos sentidos (como vermelho, amargo, lá-bemol). Mas os seus esforços não foram muito bem sucedidos. A questão é que as pessoas relatavam demasiadas experiências emocionais, e os esquemas de classificação propostos não pareciam fazer justiça à riqueza desses sentimentos subjectivos. Além disso, havia desacordos quanto aos significados precisos dos termos emocionais. Como é que a tristeza difere da mágoa ou do abatimento ou do desânimo? Pessoas diferentes relatavam cambiantes de significados diferentes, e havia pouca esperança de acordo, enquanto a descrição estivesse confinada unicamente à experiência subjectiva (que é pessoal, por definição).

Uma abordagem diferente do problema foi proposta por William James. Para James, a faceta crucial da emoção era que ela consiste num aspecto do que uma pessoa faz. No medo, corremos; na tristeza, choramos. A interpretação do senso comum é que o comportamento é causado pela emoção. James, pondo o senso comum de pernas para o ar, sustentou que a relação causal é a oposta; nós temos medo porque corremos:

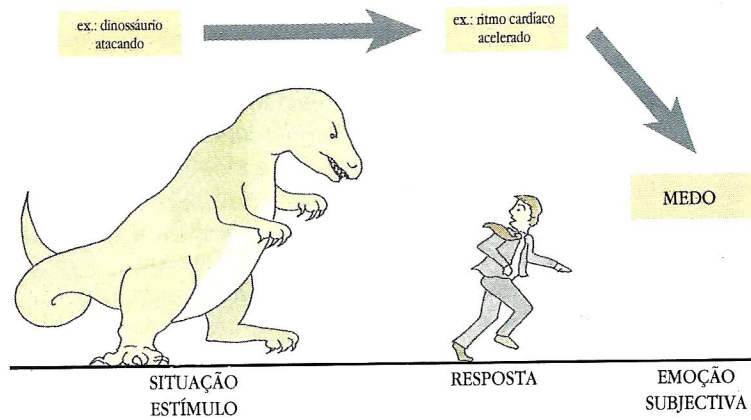
“O senso comum diz que, ao perdermos a fortuna, ficamos tristes e choramos; encontramos um urso, temos medo e fugimos; somos insultados por um rival, ficamos zangados e atacamos. A hipótese aqui sustentada... é que nos sentimos ressentidos porque choramos, zangados porque atacamos, com medo porque trememos... Sem os estados corporais resultantes da percepção, esta última seria puramente cognitiva na forma, pálida, então, destituída de calor emocional. Poderíamos sem cor, ver o urso e julgar que seria melhor correr, receber o insulto e considerar o ataque como correcto, mas não nos sentiríamos realmente nem com medo ou nem zangados (James, 1890, v. II, p. 451).”

Estas palavras são o âmago do que é hoje conhecido como a *teoria das emoções de James-Lange*. (Carl Lange era um contemporâneo de James que elaborou uma teoria semelhante). Com efeito, a teoria afirma que a experiência subjectiva da emoção não é mais nem menos do que a tomada de consciência das nossas próprias mudanças corporais, na presença de algum estímulo desencadeador. Estas mudanças corporais poderiam ser produzidas por movimentos esqueléticos (correr), ou reacções viscerais (ritmo cardíaco acelerado), embora adeptos posteriores da teoria de James tenham sublinhado as respostas viscerais e a actividade do sistema nervoso autónomo que lhes está subjacente (Fig. 11.4).

A teoria de James-Lange tem sido uma fonte considerável de controvérsia. Uma das maiores críticas foi levantada por Walter Cannon, o pioneiro do estudo do funcionamento autónomo (ver capítulo 3). Cannon assinalou que as reacções simpáticas a estímulos desencadeadores são mais ou menos as mesmas, ao passo que as nos-



Fig. 11.4 A sequência de acontecimentos tal como é concebida na teoria das emoções de James-Lange. De acordo com a teoria de James Lange, a emoção subjectivamente experienciada é apenas a tomada de consciência da nossa própria resposta à situação de elicitação de raiva ou medo. Nós vemos um objecto perigoso (um dinossauro atacando serve tão bem como qualquer outro), isto desencadeia uma resposta corporal (correr, ritmo cardíaco acelerado), e a tomada de consciência desta resposta é a emoção (neste caso, medo).



As experiências emocionais variam amplamente. Consideremos a relação entre a raiva e o medo. Cannon salientou que estas duas emoções se acompanham de basicamente as mesmas descargas autónomas. Assim, a teoria de James-Lange tem que ter uma qualquer falha, já que nós somos certamente capazes de distinguir entre aquelas duas experiências emocionais (Cannon, 1927).

Uma objecção diferente concerne o efeito de activação autónoma. Em vários estudos iniciais, esta era levada a cabo injectando adrenalina nos sujeitos. Isto desencadeava a activação simpática com todas as suas consequências - palpitações, tremor e suor nas mãos. Segundo a teoria de James-Lange, estes contam-se entre os estímulos internamente produzidos que dão origem às emoções intensas de medo e raiva. Mas, de facto, os sujeitos não experimentavam estas emoções. Alguns relatavam simplesmente os sintomas físicos. Outros diziam que se sentiam "como se" estivessem zangados ou com medo, uma espécie de "emoção a frio" que eles sabiam não ser uma emoção verdadeira (Landis e Hunt, 1932). Estes resultados pareciam constituir mais um argumento contra a teoria de James-Lange. As reacções viscerais não são evidentemente uma condição suficiente para a experiência emocional.

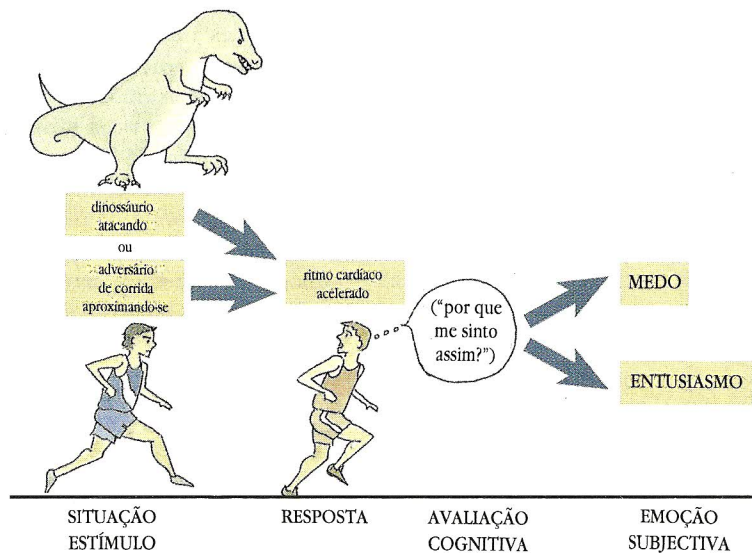
### A Teoria da Atribuição da Activação

Ao contrário da teoria de James-Lange, que sublinha o papel informativo das sensações corporais internas, uma teoria alternativa põe o acento em factores cognitivos. Ao fim e ao cabo, as experiências emocionais originam-se habitualmente com certos acontecimentos externos - uma carta com notícias trágicas, um ente querido que regressa. Acontecimentos como estes trazem dor ou alegria, mas, antes de nos poderem afectar emocionalmente, têm de ser avaliados e compreendidos. Imaginemos que vemos um homem que atira um objecto esférico na nossa direcção. A nossa reacção emo-

cional será decerto diferente se pensarmos que o objecto é uma bola do que se pensarmos que é uma granada de mão. A emoção depende de alguma interpretação da situação que, por sua vez, depende do que vemos, conhecemos, e esperamos (Arnold, 1970).

Poderá uma abordagem cognitiva da emoção combinar-se com a ênfase no papel informativo das sensações corporais de James-Lange? Os proponentes de uma teoria instituída por Stanley Schachter e Jerome Singer crêem que sim. De acordo com esta *teoria da atribuição da activação* (por vezes designada de teoria da activação cognitiva) vários estímulos diferentes podem instalar um estado geral de activação autónoma, mas esta activação fornece apenas a matéria-prima de uma experiência emocional - um estado de activação indiferenciada e nada mais. Esta activação é modelada numa experiência emocional específica por avaliação e interpretação cognitiva. Na realidade, tal corresponde a um processo atribucional. O coração de uma pessoa bate aceleradamente e as suas mãos tremem - é medo, raiva, antecipação alegre de um acontecimento agradável, ligeira constipação? Se o indivíduo acabou de ser insultado, interpretará as suas reacções internas como raiva e sentir-se-á e actuará de acordo com isso. Se ele se confrontar com o urso de William James, atribuirá a sua activação visceral ao urso e sentirá medo. Se estiver em casa, na cama, provavelmente suporá que está doente. Em resumo, de acordo com Schachter e Singer, a experiência emocional é produzida, não pela activação fisiológica autónoma como tal, mas mais pela interpretação desta activação, à luz da situação total, tal como o sujeito a vê (Schachter e Singer, 1962; ver Fig. 11.5).

11.5 A sequência de acontecimentos tal como é concebida pela teoria da avaliação cognitiva das emoções de Schachter e Singer, segundo com Schachter e Singer, a activação subjectivamente experienciada é o resultado de um processo atribucional no qual o sujeito interpreta as suas próprias reacções corporais à luz da situação total. Qualquer estímulo externo (seja um dinossauro atacando ou um adversário de corrida aproximando-se) conduzirá ao mesmo padrão de reacção corporal - correr e ritmo cardíaco acelerado. A emoção subjectiva depende da avaliação que o sujeito atribui estas reacções corporais. Se ele as atribui ao sinal de perigo (o dinossauro), sentirá medo. Se as atribui à corrida, sentirá entusiasmo.





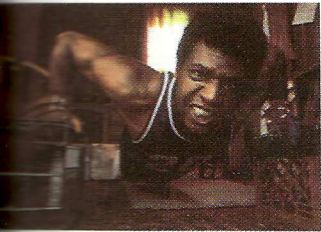
## A ATRIBUIÇÃO INCORRECTA DA ACTIVACÃO

Para testar esta concepção geral, Schachter e Singer realizaram o que agora é uma experiência clássica, onde os sujeitos experimentavam uma activação ao nível do sistema nervoso autónomo mas desconheciam a causa de tal activação. Os sujeitos foram injectados com uma droga que pensavam ser um suplemento vitamínico mas que, na realidade, era adrenalina (epinefrina). Alguns sujeitos foram informados dos efeitos reais da droga, como o aumento do ritmo cardíaco, rubor, tremor e por aí adiante. Outros sujeitos foram incorrectamente informados. Foi-lhes dito que a droga poderia ter alguns efeitos paralelos, como entorpecimento, comichão, mas não foram informados das verdadeiras consequências corporais. Depois de a droga ter sido aplicada, os sujeitos sentavam-se numa sala de espera enquanto aguardavam pelo que julgavam ser um teste de visão. De facto, a principal parte da experiência era conduzida nesta sala de espera, com um comparsa fingindo ser outro sujeito, enquanto o experimentador os observava através de um espelho de visão num só sentido. Uma condição foi concebida de modo a produzir raiva. O comparsa estava rabugento e irascível e acabava por abandonar a sala. Outra condição proporcionava um contexto de euforia. O comparsa mostrava-se animado e fútil. Atirava aviões de papel, brincava com um ió-íó e tentava envolver o sujeito num jogo de basquetebol improvisado com papéis amachucados. Imediatamente após esta espera, pedia-se aos sujeitos que avaliassem os seus sentimentos emocionais (Schachter e Singer, 1962).

A questão crítica era se a informação anterior acerca dos efeitos da droga influenciava a reacção emocional do sujeito. Schachter e Singer pensaram que os sujeitos que tinham sido correctamente informados sobre as consequências fisiológicas da injeção revelariam uma reacção emocional menor do que os que tinham sido mal informados. Os sujeitos informados podiam atribuir os seus tremores e palpitações à droga e não à situação externa. Ao contrário, os sujeitos incorrectamente informados tinham que pressupor que as suas reacções internas eram causadas por algo exterior - o entusiasmo do comparsa eufórico ou a rabugice do que estava zangado. Dada esta atribuição externa, o estado emocional deles estaria em consonância com o contexto ambiental - eufórico ou zangado, consoante o caso. Os resultados foram os previstos. Os sujeitos incorrectamente informados, na condição de euforia, estavam mais alegres do que os seus homólogos correctamente informados. Disseram que estavam com um humor mais alegre e era mais possível que colaborassem nas travessuras malucas do comparsa. Obtiveram-se resultados análogos na condição de raiva.

## CONTAMINAÇÃO DA ACTIVACÃO

Alguns efeitos relacionados resultam de uma espécie de transbordar da activação. A activação autónoma leva, geralmente, algum



*Transferência da activação.* Existe alguma evidência de que a activação que se segue a um exercício físico intenso pode conduzir a atribuições erradas das nossas reacções ao estímulo que produziu a emoção. Se os efeitos de competição, para os quais o exercício vigoroso é fundamental, não se aplicam a todos os sujeitos ou não a este efeito é, em si, uma questão, em aberto.

Fotografia de Jean Marc  
Lacey/Photo Researchrs, Inc.).

tempo a dissipar-se; como resultado, alguns efeitos corporais posteriores ao medo ou à fúria ou mesmo ao exercício físico permanecem por um período relativamente mais longo do que podíamos esperar. Esses efeitos posteriores podem induzir *efeitos de transferência da excitação*, (Zillman, 1983). Num estudo, alguns sujeitos envolveram-se primeiramente num momento de actividade física intensa num exercício de bicicleta. Alguns minutos após terem acabado de pedalar, foram enfurecidos por um comparsa, que, num quarto ao lado, lhes aplicou alguns choques eléctricos (de pequena intensidade), com vista a assinalar o seu desacordo em atitudes sobre as quais discutiam através de um intercomunicador. Quando, subsequentemente, lhe foi dada a possibilidade de retaliação, os sujeitos foram mais agressivos (isto é aplicavam mais choques e de maior intensidade) do que os sujeitos do grupo de controlo, que apenas foram testados após o ritmo cardíaco e a pressão arterial terem regressado aos níveis iniciais. (Escusado será dizer que nenhum choque de retaliação foi realmente dado). Um efeito semelhante se verificou com a excitação sexual, como resposta à visualização de filmes eróticos; aqui também a activação foi elevada com o exercício físico anterior (Zillman, Katcher e Milavsky, 1972; Cantor Zillman e Bryant, 1975). A explicação resulta directamente da posição teórica de Schachter. Alguns efeitos residuais corporais do exercício físico estão presentes mesmo sem que o sujeito o saiba. Ele ainda está activado, mas não sabe porquê. Como resultado, atribui erroneamente essa activação à situação em que se encontra naquele momento e, ao fazê-lo, amplifica os seus sentimentos emocionais. Se provocado, enfurecer-se-á ainda mais; se sexualmente activado ele ficará ainda mais excitado (Valins, 1966).

### **Para Além da Teoria da Atribuição da Activação**

A teoria da atribuição da activação tem recebido alguma crítica. Um certo número de autores tem apontado diversos problemas ao estudo original, como os efeitos obtidos serem insignificantes ou mesmo inconclusivos e que várias experiências posteriores não tiveram sucesso na reprodução da totalidade de resultados preditos pela teoria da atribuição da activação (Reisenzein, 1983). Mas o cerne da questão vai para além destes detalhes levantados por essa experiência. Ele diz respeito ao pressuposto da teoria de que a activação visceral pode levar a toda e qualquer experiência emocional, consoante a interpretação da situação que a pessoa faz. Alguns estudos posteriores sugerem que a experiência emocional não é exactamente tão flexível como isso. Em particular, injeções de epinefrina podem levar mais provavelmente a experiências emocionais negati-



vas (por exemplo: medo e raiva) do que a positivas (por exemplo: euforia), independentemente do contexto social em que ocorrem (Marshall e Zimbardo, 1979; Maslach, 1979; para uma contra-crítica ver Schachter e Singer, 1979).

O assunto não está de modo nenhum resolvido, mas uma possibilidade plausível é melhor descrita por uma posição que está a meio caminho entre as teorias de James-Lange e as teorias de atribuição da activação. Como vimos, a abordagem da atribuição-da-activação de Schachter e Singer inicia-se com o pressuposto de que todas as emoções humanas têm o mesmo substrato corporal. Alguns investigadores, porém, clamam que existem diferenças nos padrões autónomos que acompanham emoções tão diferentes como a raiva, a tristeza e o medo (por exemplo: Ax, 1953; Funkenstein, 1956; Schwartz, Weinberger e Singer, 1981). Outros investigadores defendem posições semelhantes mas baseiam-nas, essencialmente, em diferenças nas expressões faciais. De acordo com estes autores diferentes padrões corporais e faciais caracterizam várias *emoções fundamentais* (Ekman 1971, 1984; Izard, 1977). Se é assim, o material bruto autónomo pode não se permitir ser modelado em virtualmente qualquer experiência emocional, como Schachter e Singer supuseram.

#### EMOÇÕES FUNDAMENTAIS E EXPRESSÕES FACIAIS

A hipótese de que existem algumas expressões faciais particulares que revelam um conjunto correspondente de emoções fundamentais remonta a Charles Darwin (Darwin, 1872b), para quem tais expressões eram vestígios de padrões adaptativos apresentados pelos nossos antepassados. De facto, ele sustentava que estas expressões eram um tipo de decifração de um estado emocional subjacente que é uma reminiscência de um padrão reactivo ancestral. Nesta visão da decifração das expressões faciais, a cara de "zangado", frequentemente expressa por sobrancelhas baixas, olhos esbugalhados e boca aberta com os dentes expostos, reflecte os movimentos faciais que os nossos antepassados terão feito quando lutavam com um opositor. De modo semelhante, a nossa cara de "repugnância", usualmente manifestada por um nariz franzido e um lábio inferior e uma língua protuberantes, reflecte o modo como os nossos ancestrais rejeitavam odores ou cuspiam a comida (para mais elaboração sobre este ponto ver Ekman, 1980, 1982, 1984; Izard, 1977; Tomkins, 1963).

Quantas emoções fundamentais existem? Na perspectiva da teoria da decifração facial, esta questão pode ser respondida pela determinação de quantas expressões faciais distintas existem (ver

Fig. 11.6 As seis emoções fundamentais. As imagens representam as expressões faciais que alguns investigadores consideram características das seis emoções humanas fundamentais: (A) Alegria (B) surpresa, (C) tristeza, (D) raiva, (E) repulsa e (F) medo. De Matsumoto e Ekman, 1989; apresentação de David Matsumoto).

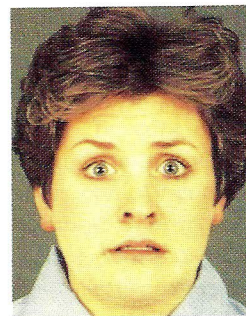
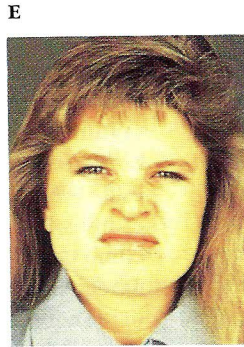
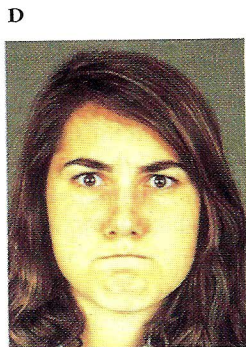


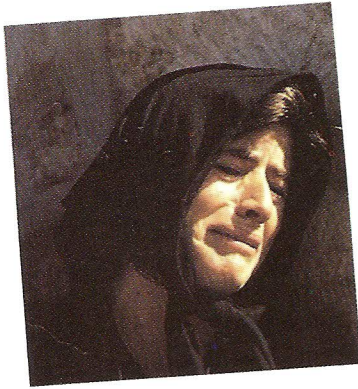
Fig. 11.6). No capítulo 10, vimos que muitas das mesmas expressões faciais são utilizadas e reconhecidas em muitas culturas, que surgem numa idade bastante precoce, que estão patentes em crianças surdas e cegas que não podem tê-las apreendido por observação (ver Capítulo 10, pp. 538-540). Elas devem pois ser vistas como parte da nossa herança humana ingénita. A partir destas expressões construíram-se listas de emoções fundamentais. O número varia; uma apresentação lista sete: felicidade, surpresa, fúria, tristeza, desgosto, medo e desprezo (Ekman, 1984). Outras referem de oito a dez, e muitas incluem emoções como a vergonha e a culpa. (e.g. Izard, 1971, 1991; Plutchik, 1980).

Complicações adicionais advêm do facto de expressões faciais humanas estarem, pelo menos parcialmente, sob controlo voluntário. Em consequência, podem ser falseadas mesmo se não estivermos emocionados ou se experimentarmos uma emoção diferente daquela que queremos manifestar. Hamlet não foi de certo o primeiro a notar que se pode sorrir imenso e ser-se vilão. Além disso, os teóricos da decifração facial defendem que a expressão facial pode, pelo menos em parte, ser dissimulada, através do recurso a várias *regras de expressão* aprendidas, que tipicamente representam a visão cultural acerca de que sinais faciais podem ou não ser abertamente revelados e em que contextos (ver pp. 538-539-540; Ekman, Friesen e O'Sullivan, 1988; Ekman, 1985; Ekman e Friesen, 1986).

#### EXPRESSÕES FACIAIS COMO COMUNICAÇÕES

De acordo com a teoria da decifração facial, as expressões faciais indicam um estado subjacente (que naturalmente pode ser escondido ou falseado). Um ponto de vista alternativo propõe que as expressões faciais são fundamentalmente manifestações comunicativas. Os aderentes desta posição sustentam que uma cara amuada





*A cara e a emoção.* Uma mulher cipriota angustiada. (Fotografia de Constantine Manos/Magnum).

assinala que queremos ser consolados ou abraçados, uma cara zangada que queremos que os outros nos levem a sério, nos obedecem ou desapareçam. Deste ponto de vista, estas várias caras não são tanto uma revelação de um estado subjacente como uma mensagem para os outros. O sorriso não significa (necessariamente) que estamos contentes, mas, em vez disso, que estamos a dizer a alguém que as nossas intenções são amigáveis (e.g. Fridlund, 1991a; Mandler, 1984; Patterson, 1983).

As provas da visão comunicativa advêm do facto de as expressões faciais ocorrerem principalmente, quando nos encontramos na presença de outros e, especialmente, quando trocamos olhares com eles. Num estudo observaram-se jogadores de bolling, quando estes faziam boas ou más jogadas. Os jogadores não sorriam, no momento de sucesso. Em vez disso, esperavam para sorrir, após se virarem e encontrarem os olhares dos amigos (Kraut e Johnston, 1979). O que vale para os jogadores de bolling adultos vale também para bebés de dez meses que brincam com os brinquedos enquanto as mães observam de lado. Eles sorriam, com mais frequência, quando se viravam para ver as mães a observá-los (Jones, Collins e Raag, 1991).

Uma possível objecção a esta posição é o facto de, por vezes fazermos caretas, quando estamos sozinhos. Mas nós também falamos em privado, e as circunstâncias em que o fazemos podem muito bem ser semelhantes àquelas onde fazemos essas caretas em privado. Por vezes, falamos para com os nossos botões ou fazemos expressões faciais para nós próprios; nestes casos, agimos como se fôssemos o emissor e receptor da mensagem (e.g. quando nos ralhamos a nós próprios). E, por vezes falamos com ou sorrimos para outros que estão apenas presentes na nossa imaginação (Fridlund, 1990, 1991b; Chovil, 1991).

Claro está que as teorias da decifração e comunicativa não são mutuamente exclusivas, pois pode acontecer que ambos os processos operem em simultâneo. Em parte, as expressões faciais podem ser simplesmente a decifração do que vai por dentro; em parte, podem ser mensagens implícitas que enviamos a outrem.

#### EMOÇÕES FUNDAMENTAIS E COGNIÇÃO

Existe um conjunto de problemas adicionais sobre o modo como as experiências emocionais surgem. Um diz respeito ao facto de o número das emoções fundamentais ser muito reduzido. O número mais elevado que foi sugerido é dez. Mas podemos certamente distinguir muitas mais experiências emocionais do que estas - por exemplo, entre tristeza, resignação, arrependimento, dor e desespero, e entre felicidade, júbilo, êxtase e serena delícia. Mas como conseguimos fazer isto se possuímos no máximo dez emoções fundamentais diferentes?

Defensores da abordagem da decifração defendem que as emoções são frequentemente misturadas e dissolvidas em diferentes pro-



porções, gerando deste modo um número adicional de emoções complexas. Assim os "ciúmes" podem ser vistos como uma mistura de medo e fúria, enquanto a ansiedade é composta das emoções de medo, culpa, tristeza e vergonha (Izard, 1991).

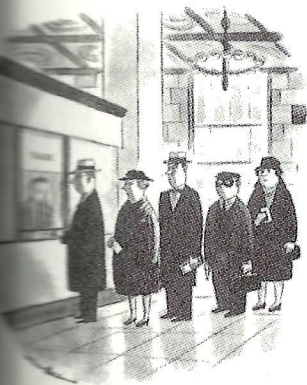
Outras distinções podem ser efectuadas exactamente pelo tipo de processo interpretativo que Schachter e Singer descreveram. Uma situação desencadeia os estados corporais (e reacções expressivas) correspondentes a uma das emoções fundamentais. Isto produz, por seu lado, uma experiência emocional - de medo, ou fúria, ou felicidade, ou tristeza. Mas a sua natureza exacta é depois posteriormente modelada pela situação, tal como a pessoa a interpreta. E como o número de situações que o indivíduo pode encontrar é incontestável, o número de experiências emocionais que ele pode sentir é igualmente incontável - cada qual com a sua complexidade e variações subtis.

### Emoções Complexas

Até aqui tivemos em consideração essencialmente emoções que podemos ter partilhado com os nossos antecessores primatas e talvez ainda algumas criaturas ainda mais primitivas da nossa linha ancestral. Muitas dessas criaturas podem ter tido alguma versão do que designamos por raiva, medo, nojo e felicidade; elas lutaram com competidores (raiva), escaparam de predadores (medo), cuspiram substâncias nauseabundas e uniram-se a seus companheiros (felicidade). Mas existem algumas emoções que parecem especificamente humanas, pois requerem um nível de processamento simbólico que é, provavelmente, restrito à nossa espécie. Exemplos são experiências emocionais como piedade, fúria, culpa, arrependimento, todas elas dependentes de uma análise atribucional complexa do por que é que nós ou outra pessoa qualquer falhou ou teve sucesso em alguma diligência, uma análise que mesmo o chimpanzé mais esperto é provavelmente incapaz de levar a cabo.

#### PIEIDADE, FÚRIA E CULPA

Consideremos as emoções de fúria, piedade e culpa. Cada uma delas é activada por algum infortúnio: a perda de um emprego, o chumbo num exame e por aí adiante. De acordo com Bernard Weiner, a emoção específica sentida depende da percepção de como esse infortúnio surgiu. Se sentimos que o infortúnio poderia ter sido controlado, sentimos fúria; se o sentimos como incontrollável sentimos pena. Se ouvimos que Joe chumbou num exame importante, por ter ido a uma festa na noite anterior, sentimos uma certa fúria (tanto maior quanto mais gostarmos dele e quisermos que ele seja bem sucedido). Mas, se ele chumbou o exame por ter



na transgressão moral.  
 na bicha para evitar uma  
 justificada. (Desenho de Chas.  
 1960, 1988, The New  
 Magazine, Inc.).

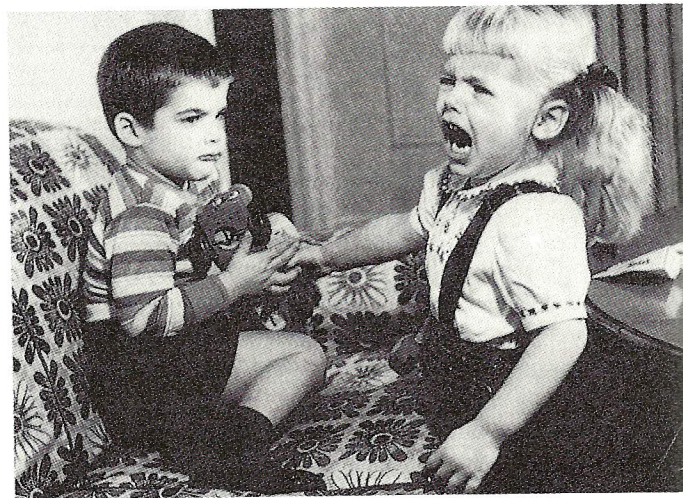


estado doente, durante todo o semestre, é mais provável que sintamos pena dele. No primeiro caso, sentimos que Joe teve culpa do seu fracasso, no segundo, que ele chumbou mas não poderia tê-lo evitado (Weiner, 1982).

Nestes exemplos, a emoção é provocada por outra pessoa, pois foi esta que fez (ou deixou de fazer) a acção que conduziu ao resultado infeliz. Mas uma análise bastante semelhante é aplicada quando o alvo emocional somos nós próprios. Aqui também o que interessa é se poderíamos ter ou não controlado o resultado. Se era controlável, sentimos culpa (que, num certo sentido, é a fúria virada para o eu). Se não era controlável sentimos pena de nós próprios.

Complexidades ainda maiores são introduzidas pelo facto de certas emoções - como fúria e culpa - envolverem em uma avaliação de ordem moral. Consideremos a fúria. Imaginemos estamos está numa bicha à espera, digamos, para comprar dois bilhetes para um grande acontecimento desportivo. Na altura em que chega a nona vez na bilheteira, descobrimos que já não há bilhetes; o homem exactamente à nossa frente comprou os últimos dois. Ficamos furiosos com o homem? Podemos ficar zangados com a má sorte e amaldiçoar o seu curso, mas não ficamos zangados com ele. De alguma forma, reconhecemos que a posição que tinha na bicha lhe deu direito aos bilhetes. A situação seria, porém, bem diferente, se ele tivesse furado a bicha mesmo à sua frente. Nesse caso você ficaria terrivelmente zangado, porque perceberia o seu acto como uma transgressão moral (Averill, 1978; Sabini e Silver, 1982).

É claro que fúria pode bem assentar numa emoção fundamental relacionada com a agressão intra-espécie. Os cães rosnam e põem a descoberto os caninos. Mas, nos humanos, a fúria é evidentemente mais do que isso. Como vimos, envolve a avaliação das intenções



*Fúria como emoção social.* Uma criança de quatro anos numa fúria auto-justificada para com um parceiro de brincadeira que está a utilizar um dos seus brinquedos e não o larga. (Fotografia de Suzanne Szasz).



e capacidades de outras pessoas. Mas, para além disso, também envolve algum sentido de direitos morais e transgressões. Neste ponto, não é raiva mas afronta. Por tudo isso, transcende claramente as suas raízes puramente biológicas.

#### PESAR

Uma outra emoção que transcende a simples activação ou as poucas emoções fundamentais é o pesar, uma reacção produzida por se comparar o resultado do que fizemos com o do que poderíamos ter feito. É a emoção do que poderia ter sido.

Todos nós temos a experiência de quase atingir um objectivo desejado, mas deixá-lo fugir por entre os dedos. De algum modo essas tentativas quase bem sucedidas são muito mais dolorosas do que as tentativas que tiverem resultado muito aquém dos objectivos. A pessoa que tem um bilhete de lotaria que difere do bilhete premiado por apenas um número sente-se pior do que aquela cujo número difere bastante. O mesmo acontece com os jogadores de futebol que quase marcam o golo da vitória ou com a actriz que quase conseguiu o papel principal. Este fenómeno geral tem sido documentado em vários estudos, onde os sujeitos foram apresentados com vários cenários e tinham de referir as suas reacções. Um exemplo é o do avião perdido:

O Sr. Crane e o Sr. Tees iam viajar em diferentes aviões, que partiam no mesmo horário. Foram para o aeroporto no mesmo transporte, tendo sido apanhados num engarrafamento, que os fez chegar ao aeroporto trinta minutos após o horário de partida dos seus voos.

Disse-se ao Sr. Crane que o seu avião partiu a horas. Disse-se ao Sr. Tees que o seu avião se atrasara e partira apenas há cinco minutos.

Quem ficou mais irritado? (Kahneman e Tversky, 1982, p. 203).

Não é surpresa que, quase que unanimemente, a resposta tenha sido o Sr. Tees, que perdeu por menos tempo o avião. Mas por que será isto assim, considerando que o objectivo de ambos os homens era idêntico e ambos perderam os aviões? Kahneman e Tversky consideram que a perda por pouco é mais perturbadora porque é mais fácil imaginar que se poderia ter chegado cinco minutos antes do que meia hora antes. Se ao menos se tivesse conseguido passar mais alguns sinais vermelhos, se ao menos as bagagens tivessem sido retiradas mais rapidamente, se ao menos...

Kahneman e Tversky chamam a esta tendência para referir cenas imaginadas (ou simulações) do que foi e do que poderia ter sido a **heurística de simulação**; é mais um dos vários atalhos mentais (e.g. a heurística da disponibilidade no Capítulo 8) que utilizamos ao tomar decisões e avaliar resultados.



Vários outros resultados representam variações do mesmo tema. Num estudo, os sujeitos leram sobre duas pessoas que morreram de frio após terem sobrevivido a um desastre de avião numa área remota. De uma das vítimas, disse-se-lhes que conseguira chegar a um quarto de uma milha da área de segurança; da outra que chegara a 75 milhas da área. Pedia-se-lhes, depois, que determinassem a quantia justa de compensação monetária para as famílias das vítimas. Os sujeitos recomendaram uma soma consideravelmente superior para a família da vítima que chegou mais perto, do que para a família da vítima que faleceu a maior distância. Eles evidentemente sentiram que o destino da primeira vítima, aquela que chegou mais perto, tinha sido pior (mais injusto por assim dizer) do que o da segunda. Nas suas reconstruções imaginadas, consideraram mais fácil construir uma simulação mental para desfazer o destino da primeira vítima do que para desfazer o da segunda - se ao menos ele soubesse tão perto que estava, se ao menos ele pudesse ter dado mais uns passos.

Uma explicação semelhante pode ajudar-nos a compreender por que é que infortúnios causados por desvios excepcionais à rotina parecem especialmente lamentáveis. Que alguém tenha morrido no Titanic é suficientemente terrível, mas parece ainda mais terrível se a pessoa só tivesse conseguido o bilhete, devido a um cancelamento, no último minuto, de um passageiro que se sentiu mal de repente. É aparentemente mais fácil criar um guião para desfazer circunstâncias pouco frequentes do que imaginar como alterar padrões de acontecimentos mais frequentes (Kahneman e Miller, 1986).

A experiência de pesar sublinha a dificuldade de referirmos todas as nossas experiências emocionais a algumas emoções funda-



*Pesar.* A tristeza do "poderia ter sido". (Desenho de Chas. Addams; 1956, 1984, The New Yorker Magazine, Inc.).



mentais. O pesar não é apenas tristeza ou uma mistura de tristeza com outra emoção fundamental. Os cães podem experimentar um estado interno semelhante ao que designamos de tristeza; eles parecem chorar o dono perdido e parecem profundamente deprimidos, após um treino de impotência aprendida. Mas é difícil imaginar que possam alguma vez sentir pesar. Creditá-los com tal emoção é supor que eles podem revolver mentalmente possibilidades não reconhecidas. Mas contrariamente aos cães, os humanos são capazes de comparar o que é com o que poderia ter sido. Como resultado podem experimentar esta tristeza especial.

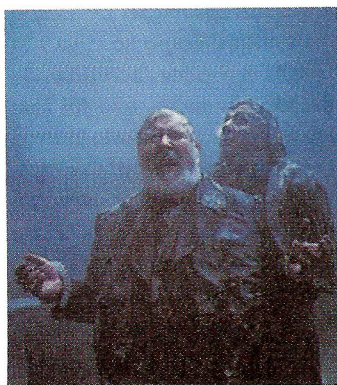
### Emoção e Teatro

Existe uma certa experiência emocional que é, em certos sentidos, muito diferente das com que deparamos na vida de todos os dias - a emoção que sentimos quando estamos a ver uma peça ou um filme. É essa uma emoção verdadeira? Por vezes, parece sê-lo. Algumas peças ou filmes conseguem obviamente levar-nos às lágrimas. Quando crianças, choramos perante a doença da Lassie; quando adultos, perante a morte de Julieta. Em retrospectiva, podemos insistir que, quando estávamos a ver a peça ou o filme, nos encontrávamos "realmente dentro dele" e acabámos por aceitar as alegrias e tristezas das personagens como se fossem reais. Mas será isso que realmente fizemos? Consideremos uma grande interpretação de *Édipo Rei*, com o clímax naquela cena medonha em que Édipo se cega a si próprio. Podemos dizer que, enquanto víamos a peça, acreditámos que o que acontecera em palco era realidade. De facto, não foi isso que aconteceu. Se a tivéssemos tido, teríamos experienciado horror ao invés de trágico assombro; teríamos corrido em auxílio, talvez gritando, "Há algum oftalmologista na sala?" De facto, nunca acreditamos que o Édipo do palco é verdadeiro; na melhor das hipóteses, desejamos suspender a nossa descrença, como tão bem afirma o poeta Coleridge. Mas, nas franjas da nossa consciência, há sempre o sentimento de que estamos sentados numa confortável cadeira de braços numa casa de espectáculos. Podemos suspender a descrença, mas isso não significa que acreditemos.

As emoções que experimentamos no teatro não podem ser idênticas às que sentimos no mundo real. Mas então, o que são elas? Vamos presumir que, quando testemunhamos certos acontecimentos que sucedem na vida real - um encontro plangente, uma cena de pugilato, uma cena de morte - experimentamos emoções reais. Quando acontecimentos análogos ocorrem no palco ou na tela, desencadeiam uma activação fisiológica semelhante. Mas o contexto cognitivo é bastante diferente, pois continuamos a saber que estamos sentados, à média luz, numa sala de espectáculos. A experiência é análoga ao "medo frio" produzido pela injeção de adrenalina, uma emoção "como se", que ocorre em sujeitos que não podem atribuir a activação a qualquer causa externa.



*Crianças num espectáculo de Punch e Jud.* A criança mais nova estando perturbada com o destino de um dos fantoches, é tranquilizada pelo seu irmão mais velho. (Fotografia de Suzanne Szasz).



*A emoção e o actor.* Cena do Rei Lear de Shakespeare na qual o velho rei, meio enlouquecido em fúria impotente, grita ao mundo durante uma violenta tempestade. Lear estava certamente num estado de delírio veemente. Mas, e o actor que o interpretou, também estava? (Peter Ustinov e William Hutt numa produção de 1979 em Stratford, Ontário; fotografia de Robert C. Ragsdale).

É provável que o sabor estético especial de uma experiência teatral dependa exactamente deste “como se”. Mas esta qualidade requer um equilíbrio delicado entre crença e descrença, entre activação a mais ou a menos. Por um lado, tem que haver um certo sentido de “estar dentro de”, ou a experiência será fria e desapaixorada, como a do arrumador aborrecido que já viu o mesmo espectáculo outra vez. Por outro lado, activação a mais também destrói o objectivo estético, pois o sentimento do “como se” será completamente perdido. Uma audiência teatral ingénua pode achar que o que acontece no palco está mesmo a acontecer verdadeiramente, como no teatro infantil, onde as crianças de quatro e cinco anos gritam avisos receosos à Branca de Neve quando a velha bruxa má se aproxima. Os seus primos de sete anos já são menos ingénuos, e, portanto, mais capazes de tirar partido de uma experiência genuinamente dramática. Eles sentem-se estimulados e excitados mas conseguem tranquilizar os seus amigos mais novos num sofisticado tom de sabedoria teatral. “Não se preocupem. Não é a sério”.

Quando uma representação ameaça tornar-se demasiado real, os adultos sofisticados podem proteger-se a si próprios rindo nervosamente e, portanto, quebrando completamente o encantamento. Esta reacção à perda de “distância física” (Bullough, 1912) verifica-se, por vezes, em teatros de rua, onde a audiência circunda a área de representação e os que estão na fila da frente quase que podem tocar os actores. Se a peça é um melodrama de faca-e-alguidar, a encenação de rua pode tornar-se tão próxima que acaba por ser desconfortável. Suponhamos que há uma cena bem representada na qual um homem quase que assassina a esposa com um machado. Os membros da audiência directamente adjacente aos dois actores des-



viarão muito provavelmente as cabeças. A cena tornou-se real demais e a emoção por demais genuína. A audiência reage quebrando o contacto.

A experiência “como se” pode ser um ingrediente importante na emoção que o actor sente enquanto desempenha o seu papel. Muitos críticos dramáticos colocaram a questão “Como é que o actor se sente quando retrata a inveja de um Otelo ou a raiva de um Lear?”. De acordo com certas escolas de teatro (como o famoso Actors' Studio de Nova Iorque, que ensina métodos de representação), a tarefa do actor é trazer realidade emocional ao seu papel. Na prática, o actor cumpre isto evocando de forma vivida alguns fragmentos emocionais da sua própria vida que são apropriados ao seu papel e cena actuais. O resultado é frequentemente um sentido de verdade dramática genuína, sentida simultaneamente pelo actor e pela audiência. Mas por muito admirável que seja, será real no sentido em que as emoções de todos os dias o são? Mais uma vez a resposta é quase certamente não. Nenhum actor são, que tenha representado Otelo, quis realmente estrangular a actriz com o papel de Desdémoma. Entretanto, há, apesar de tudo, esta experiência “como se”, um estado de activação percebido e interpretado num contexto cognitivo que inclui, simultaneamente, a situação da personagem e a do actor que representa a personagem (H. Gleitman, 1990).

A experiência “como se” pode ser um ingrediente importante na apreciação de várias formas de arte. No teatro, é a consciência simultânea dos acontecimentos que nos pode tocar profundamente e, no entanto, sabemos que eles não são reais. Nas artes visuais é a consciência simultânea de uma cena ou objecto que parece real e análoga à vida, mas, apesar de tudo, vista como uma tela pintada e plana (ver capítulo 6).

### APRECIÇÃO FINAL

Em retrospectiva, poderemos ver que muitos dos fenómenos que considerámos neste capítulo podem envolver a operação, quer da cognição quer da motivação ou de ambas, ou, para usar dois termos que já saíram de moda, a razão e a paixão. Consideremos o efeito da aquiescência forçada: ela é, causada por uma força em direcção à consistência cognitiva (isto é redução da dissonância) ou por uma tentativa de minimizar a culpa? Ou tomemos o viés do actor-observador na atribuição: será produzido por factores cognitivos, tais como a informação diferencial e as perspectivas distintas ou por um viés de em benefício próprio. Por fim, consideremos as emoções: se os factores motivacionais detêm alguma vez a supremacia será em relação às emoções, mas nós vimos que mesmo aqui – na fortaleza da paixão – os processos cognitivos operam em conjunto com os motivacionais para determinar o que sentimos.



Quer a razão, quer a paixão, determinam o que pensamos, o que sentimos e o que fazemos. Quando tentamos dar sentido ao nosso mundo social, procuramos ser pensadores racionais, mas as nossas limitações cognitivas impelem-nos frequentemente a confiar em vários atalhos mentais e esquemas que nos podem levar a vários erros e vieses. Mas somos igualmente pessoas com motivos e paixões, e com uma necessidade de manter a auto-estima, pelo que somos, por vezes, pensadores hedónicos, em vez de pensadores racionais.

## SUMÁRIO

1. O comportamento social depende, em parte, do modo como as pessoas interpretam as situações que encontram. Os processos que induzem tais interpretações são em muito semelhantes àqueles que se encontram subjacentes aos processos cognitivos em geral.

2. A nossa concepção do que é real é grandemente afectada pela confirmação dos outros, como foi demonstrado pelo estudo de Asch sobre os efeitos da pressão grupal, e pela necessidade de *comparação social*, especialmente nas situações ambíguas.

3. Para dar um sentido ao mundo, as pessoas procuram *consistência cognitiva*. De acordo com a *teoria da dissonância cognitiva*, elas farão tudo o que puderem fazer para reduzir qualquer inconsistência (dissonância) que percebam, reinterpretando a informação para se ajustar às suas crenças, atitudes e acções.

4. A interpretação da situação que as pessoas encontram é afectada pelas suas *atitudes*, que variam de uma pessoa para a outra. As atitudes são posições mentais particulares bastante, estáveis, sustentadas relativamente a uma ideia, objecto, ou pessoa que combinam crenças, sentimentos e com predisposições para acção.

5. Os psicólogos sociais estudaram algumas abordagens à mudança das atitudes. Uma diz respeito à eficácia das *comunicações persuasivas*. Esta depende em parte das diversas características da fonte (emissor) da mensagem incluindo a credibilidade e fidelidade da fonte. Também depende das características da própria mensagem. Alguns defendem que as mensagens fortes terão maior probabilidade de mudar atitudes se a mensagem entrar pela *via central* do que se entrar pela *via periférica*, onde existe maior confiança em heurísticas grosseiras mas prontas a utilizar.

6. Uma outra abordagem defende que a mudança de atitude é muitas vezes produzida por tentativas de reduzir a dissonância cognitiva. Existem porém, algumas provas de que os efeitos de redução da dissonância, observados nos estudos de *justificação do esforço* e de *aquiescência forçada* são mais um meio de proteger uma *imagem de si favorável* do indivíduo do que um meio de remover inconsistências lógicas.

7. Embora estes diversos modos de mudar as atitudes tenham algum efeito, as atitudes tendem a permanecer relativamente estáveis, em parte devido à consistência cognitiva, que, no todo, é uma força para manter as coisas no

modo como estavam, e, em parte, porque as pessoas tendem a permanecer no mesmo ambiente social e económico.

8. O modo como percebemos os outros é de certo modo semelhante ao modo como percebemos e pensamos os objectos inanimados ou acontecimentos. Alguns teóricos consideram que a impressão dos outros pode ser vista como um padrão cujos elementos são interpretados em termos de um todo, dando assim conta do papel de *traços centrais e efeitos de primazia* na formação de impressões. Teóricos mais recentes sublinham o papel da cognição social, que conduz à formação de *esquemas e teorias implícitas da personalidade*.

9. A nossa percepção das pessoas é complexificada pelo facto de eles terem conhecimento de que estão a ser percebidas, o que pode conduzir a tentativas de *gestão das impressões*. O fracasso na gestão de impressões pode conduzir ao embaraço. Este é parcialmente causado pela perda da auto-estima mas também pela ruptura com as interações sociais que ninguém sabe como reparar, tal como sucede relativamente ao *embaraço empático*.

10. As teorias atribucionais tentam explicar como inferimos causas do comportamento de outras pessoas, atribuindo-as quer a *factores situacionais* quer a *qualidades disposicionais*. Em parte, este processo é bastante racional e depende das condições em que o comportamento em questão ocorreu. Mas pode igualmente conduzir a diversos erros. No julgamento dos outros, tendemos a cometer o *erro atribucional fundamental*, sobrestimando o papel das qualidades disposicionais e subestimando o papel dos factores situacionais. Este viés atribucional é invertido quando somos nós próprios os actores em vez de observadores. Razões explicativas da *diferença actor-observador* incluem o facto de que nós conhecemos-nos melhor a nós próprios do que qualquer outra pessoa nos conhece e que actores e observadores têm diferentes perspectivas. Uma razão adicional é o *viés em benefício próprio* que tende a fazer com que as pessoas a neguem a responsabilidade dos seus fracassos embora sejam merecedoras pelos seus sucessos; é provável que seja igualmente responsável pelo efeito acima da média.

11. De acordo com a teoria da percepção de si próprio, processos atribucionais semelhantes determinam o modo como nos percebemos a nós próprios. De acordo com esta teoria, há provas que mostram que as pessoas modificam a percepção de si próprio para se ajustarem ao seu comportamento, como o mostram estudos que usam a *técnica do pé-na-porta*.

12. Uma aplicação influente da teoria da percepção de si próprio é a *teoria da atribuição da activação*, de Schachter e Singer, que é uma revisão da *teoria das emoções de James-Lange*. Segundo a teoria de James-Lange, a nossa experiência subjectiva das emoções é simplesmente um darmo-nos conta das nossas mudanças corporais (quer esqueléticas quer autónomas), na presença de determinado estímulo activador. Ao contrário, os defensores da teoria da atribuição da activação sustentam que a emoção que sentimos é uma interpretação das respostas corporais e especialmente da activação autónoma à luz da situação à qual esta é atribuída. Entre os efeitos de falsas atribuições da activação autónoma encontra-se incluída a *transferência da excitação*.

13. Muitos investigadores duvidam que um processo de activação único esteja subjacente a todas as emoções. Eles sugerem que existem entre seis a dez *emoções fundamentais* que correspondem a diferentes expressões faciais. De acordo com a *teoria da decifração facial*, estas expressões faciais são um sinal



directo de um estado emocional subjacente. Esta teoria é complexificada pelo facto de as expressões faciais poderem ser, pelo menos em parte, suprimidas de forma a manter *regras de expressão* adquiridas culturalmente. Uma visão alternativa propõe que as expressões faciais são acima de tudo comunicativas, como o revela o facto de que ocorrem, fundamentalmente, quando estamos na presença de outros ou quando pensamos neles.

14. Algumas emoções complexas parecem ser unicamente humanas, por requererem um nível extraordinário de processamento simbólico. Algumas dependem do juízo de que um resultado mau era controlável (fúria) ou que não o era (piedade). Outras dependem da construção de cenários cognitivos que envolvem "o que poderia ter acontecido" (pesar). Ainda outras dependem de uma experiência de "como se", como é o caso das emoções que sentimos quando vimos uma actuação no teatro.