



5

PERCEPÇÃO SOCIAL E COGNIÇÃO

Introdução

Os Esquemas

- Os Tipos de Esquemas
- O Processamento Esquemático
- Os Esquemas como Elementos Culturais

Os Esquemas de Pessoas e os Estereótipos do Grupo

- Os Esquemas de Pessoas
- Os Estereótipos de Grupo

A Formação das Impressões

- A Centralidade dos Traços
- Integração das Informações a Respeito dos Outros
- As Impressões como Profecias Auto-Realizadoras
- A Heurística

A Teoria da Atribuição

- Atribuições Disposicionais *versus* Atribuições Situacionais
- A Inferência das Disposições a Partir dos Atos
- O Modelo de Atribuição de Co-Variação
- Atribuições para o Sucesso e o Fracasso

O Viés e o Erro na Atribuição

- A Superatribuição para as Disposições
- O Viés do Foco de Atenção
- A Diferença Ator-Observador
- Vieses Motivacionais

A Base Cultural das Atribuições

Resumo

Lista de Termos e Conceitos-Chave

INTRODUÇÃO

São 22 horas, e a médica que faz a triagem no hospital psiquiátrico está entrevistando um homem de aspecto respeitável que chegou em busca de tratamento. “Sabe”, diz o paciente, “eu sempre ouço vozes”. Depois de anotar toda a história, ela diagnostica o homem como esquizofrênico e o encaminha a uma unidade de internação. A médica é bem treinada e faz o diagnóstico com aparente facilidade. Porém, diagnosticar corretamente a condição mental de uma pessoa é um problema difícil na percepção social. Nem sempre é fácil de se distinguir as diferenças entre paranóia, esquizofrenia, depressão e normalidade.

Um estudo clássico realizado por Rosenhan (1973) demonstra esse problema. Oito pseudopacientes, que na verdade eram pesquisadores, deram entrada em hospitais psiquiátricos dizendo que ouviam vozes. Durante as entrevistas de triagem, os pseudopacientes fizeram relatos verídicos a respeito da sua formação, sua experiência de vida e as atuais condições psicológicas (bem comum), somente falsificando seus nomes e a queixa de estarem ouvindo vozes. Assim que deram entrada na unidade psiquiátrica, eles pararam de simular os sintomas de esquizofrenia, reportando que as vozes haviam se interrompido. Conversaram normalmente com os outros pacientes e fizeram anotações em seus cadernos. Embora alguns outros pacientes suspeitassem de que os pesquisadores não estavam realmente doentes, os empregados do hospital continuaram acreditando que estavam. Mesmo tendo alta, os pseudopacientes ainda eram diagnosticados como esquizofrênicos, embora agora como “esquizofrênicos em regressão”.

Um homem que dá entrada voluntariamente em um hospital pode causar um problema por confundir a equipe do hospital. Ele está “mentalmente doente” e precisa de hospitalização ou está “saudável”? Ele não é mais capaz de funcionar no mundo lá fora? Ou está meramente fingindo e tentando conseguir uma pausa no trabalho ou na vida em família?

Para tentar responder a essas perguntas, a médica da triagem reúne informações a respeito da pessoa e classifica-as como indicativas de saúde ou de doença. Depois, ela combina esses fatos para fazer um diagnóstico geral (paranóia, esquizofrenia ou depressão) e determina qual é o tratamento de que a pessoa precisa. Enquanto executa essas ações, a médica está exercendo a **percepção social**. Em uma definição mais ampla, a percepção social refere-se à construção e ao entendimento do mundo social a partir dos dados obtidos por meio dos sentidos. Em uma definição mais restrita, a percepção social refere-se aos processos pelos quais formamos nossas impressões das características e da personalidade das outras pessoas.

Ao fazer o seu diagnóstico, a médica não apenas forma uma impressão a respeito dos traços e das características do novo paciente, mas também tenta compreender as causas do seu comportamento. Ela tenta, por exemplo, entender se o paciente age como age por causa de algumas disposições internas ou por causa das pressões externas do ambiente. Os psicólogos sociais denominam esse processo de **atribuição**. Na atribuição, observamos o comportamento dos outros e inferimos as suas causas – intenções, habilidades, traços, motivos e pressões situacionais – que explicam o porquê das atitudes das pessoas.

A percepção social e a atribuição envolvem mais do que registrar passivamente os estímulos que se impingem aos nossos sentidos. Nossas expectativas e estruturas cognitivas influenciam aquilo que observamos e o modo como interpretamos isso. A médica de plantão no hospital psiquiátrico, por exemplo, não esperava encontrar pesquisadores fingindo que eram mentalmente doentes. Mesmo antes que a internação ocorresse, ela já categorizou o paciente como mentalmente doente e, portanto, enfocou as informações relevantes para essa condição e as interpretou com base na expectativa de que o paciente fosse um paciente real.

Na maior parte do tempo, as impressões que formamos dos outros são suficientemente acuradas para permitir uma interação tranqüila. Afinal, poucas pessoas admitidas em hospitais psiquiátricos são pesquisadores que fingem ter uma doença mental. Mas a percepção social e a atribuição podem não ser confiáveis. Até mesmo observadores muito treinados podem perceber mal, julgar mal e chegar a conclusões erradas.

Em fevereiro de 1999, os policiais da cidade de Nova York tentavam encontrar um estuprador em série. Retratos falados do maníaco haviam circulado pela polícia, portanto os policiais tinham idéia da aparência dele. Quatro policiais brancos que patrulhavam o bairro do Bronx encontraram Amadou Diallo, um negro, e acharam que ele se parecia com os retratos falados do estuprador procurado. Quando Diallo entrou no prédio onde morava, os policiais deram-lhe ordem para que parasse. Diallo parou e começou a procurar a carteira para mostrar a sua identidade, mas os policiais deram uma interpretação muito diferente para essa ação: acharam que ele estava buscando uma arma e abriram fogo, 41 tiros foram disparados e Diallo morreu imediatamente. Ele não era o estuprador e não tinha antecedentes criminais – o julgamento precipitado dos policiais estava errado.

A imagem de um homem negro em um bairro perigoso, pondo a mão no bolso ao ser detido por policiais forneceu muitas pistas perigosas, e eles reagiram imediatamente. Muitas pessoas se perguntaram se os policiais teriam levado mais tempo para agir se Diallo fosse branco. Será que a raça ajudou a ativar uma imagem perigosa na mente dos policiais e encorajou-os a reagir agressivamente?

Este capítulo enfoca esses processos de percepção social e atribuição, e trata das seguintes questões:

1. Como fornecemos sentido à inundação de informações a que somos submetidos? Como categorizamos essas informações e as utilizamos em situações sociais?
2. Por que confiamos tanto nas noções relativas à personalidade e aos estereótipos do grupo? Que problema essa prática resolve e que dificuldades ela cria?
3. Como formamos nossas impressões a respeito dos outros? Isto é, como integramos as informações diferentes e até mesmo contraditórias que recebemos a respeito de alguém em uma impressão geral e coerente?
4. Como atribuímos causas aos comportamentos das outras pessoas e interpretamos as origens das ações que observamos? Por exemplo, ao julgar o comportamento de alguém, como saber se devemos atribuir esse comportamento às disposições internas da pessoa ou à situação externa que ela está afetando?
5. Que tipos de erros geralmente cometemos ao julgar o comportamento dos outros e por que os cometemos?

OS ESQUEMAS

A mente humana, entre outras coisas, é um sistema sofisticado de processamento de informações. Um dos nossos processos mentais mais básicos é a **categorização** – nossa tendência para perceber os estímulos como integrantes de grupos ou classes em vez de entidades isoladas e únicas. Por exemplo, no teatro, vemos uma mulher bem tratada que veste um *short* curto e dança nas pontas dos pés; ao invés de considerá-la uma nova entidade, imediatamente a categorizamos como “bailarina”.

Como categorizamos as pessoas ou as coisas? Por exemplo, como sabemos que a mulher deve ser categorizada como bailarina e não como “atriz” ou “animadora”? Para categorizar uma pessoa, geralmente a comparamos ao protótipo da categoria. Um **protótipo** é uma abstração que representa o exemplo “típico” ou quintessencial de uma classe ou de um grupo – ao menos para nós. Outras pessoas podem ter protótipos diferentes para a mesma categoria. Geralmente, os protótipos são especificados em termos de um conjunto de atributos. Por exemplo, o protótipo de uma “pessoa culta” pode ser alguém que conheça literatura, música clássica, boa comida e outras culturas e que atenda a esses gostos regularmente indo a concertos, comendo em restaurantes sofisticados e viajando pelo mundo.

Categorizar pessoas, objetos, situações, acontecimentos e até a nós mesmos torna-se algo complicado, porque as categorias que utilizamos não são isoladas umas das outras. Em vez disso, elas se vinculam e formam uma estrutura; por exemplo, podemos pensar em uma pessoa (Jonathan), não apenas como alguém que tem vários atributos (alto, rico), mas também como alguém que mantém determinadas relações com outras pessoas ou entidades (amigo de Carolina, mais forte que Bill, proprietário de um Honda). Essas outras pessoas ou entidades, por sua vez, também têm atributos (Carolina é magra, atlética e morena; Bill é baixo, gordo e usa bigode; o Honda é azul, quatro portas, novo). Elas também têm relações com outras pessoas e entidades (Carolina é prima de Bill e esposa de George; Bill é amigo de George, e tem um Buick). Dessa maneira, construímos uma estrutura cognitiva que consiste de pessoas, atributos e relações.

Os psicólogos sociais usam o termo **esquema** para denotar uma estrutura de cognições bem organizada a respeito de alguma entidade social assim como uma pessoa, um grupo, um papel ou uma situação. Os esquemas geralmente incluem informações relativas aos atributos de uma entidade e às suas relações com outras. Para ilustrar, suponha que Marta, que é um tanto cínica a respeito de política, tem um esquema relativo ao papel de “membro do Congresso”. No esquema de Marta, a pessoa que ocupa esse papel afirma que atende às necessidades dos constituintes, mas: vota em favor dos interesses especiais representados por aqueles que mais contribuíram para o seu fundo de campanha; na época da eleição, participa de anúncios de televisão que contêm meias-verdades; passa mais tempo em Washington, DC, do que no distrito a que pertence; luta constantemente para evitar escândalos relativos à ética; vota em grandes aumentos salariais e benefícios de aposentadoria para si mesmo; e, acima de tudo, nunca faz nada que possa diminuir seu poder e sua influência.

Outra pessoa, naturalmente, pode ter uma visão de política menos cínica que a de Marta e ter um esquema diferente para “membro do Congresso”. Mas, como o de Marta, esse esquema provavelmente incorpora elementos como as atividades, as relações, os motivos e as táticas típicos do congressista. Qualquer que seja o seu conteúdo exato, os esquemas nos possibilitam organizar e recordar fatos, fazer inferências que vão além dos fatos imediatamente disponíveis e avaliar novas informações (Fiske e Linville, 1980; Wilcox e Williams, 1990).

Os Tipos de Esquemas

Há vários tipos distintos de esquemas, que incluem esquemas de pessoas, esquemas do eu, esquemas do grupo, esquemas de papéis e esquemas de acontecimentos (Eckes, 1995; Taylor e Crocker, 1981). As pessoas usam todos eles na vida diária.

Os *esquemas de pessoas* são estruturas cognitivas que descrevem as personalidades dos outros. Eles podem se aplicar, quer a indivíduos específicos (como George W. Bush, Ozzy Osbourne,

a sua mãe), quer a tipos de indivíduos (como introvertido, maníaco-depressivo, sociopata). Os esquemas de pessoa organizam as nossas concepções a respeito das personalidades dos outros e nos capacitam a criar expectativas a respeito do comportamento alheio.

Os *esquemas do eu* são estruturas que organizam a nossa concepção de nossas próprias qualidades e características (Catrambone e Markus, 1987; Markus, 1977). Um esquema do eu consiste nas dimensões que uma pessoa utiliza para pensar a respeito de si mesma. Por exemplo, se você se concebe como independente (em oposição a dependente), pode ver-se como individualista, não-convencional e assertivo. Então, se você se comporta de forma coerente com o seu esquema do eu, pode recusar-se a aceitar dinheiro dos seus pais e a pedir ajuda dos outros para fazer o trabalho da escola, arranjar um emprego de meio período ou tingir o cabelo de uma cor inusitada. Os esquemas do eu são discutidos detalhadamente no Capítulo 4.

Os *esquemas do grupo* são esquemas que dizem respeito aos integrantes de um grupo social específico ou a uma categoria social específica (Hamilton, 1981). Outro nome comum para o esquema do grupo é o **estereótipo**. Os estereótipos indicam os atributos e os comportamentos considerados como típicos dos integrantes desse grupo ou dessa categoria social. A cultura norte-americana inclui ampla variedade de estereótipos relativos a diferentes grupos raciais (negros, hispânicos, asiáticos), grupos religiosos (protestantes, católicos, judeus) e étnicos (alemães, irlandeses, poloneses, gregos, italianos).

Os *esquemas de papéis* indicam que atributos e comportamentos são típicos de pessoas que ocupam um papel específico em um grupo. O nosso exemplo da concepção de Marta a respeito do papel de membro do Congresso ilustra um esquema de papéis. Há esquemas de papéis para a maior parte das profissões – enfermeiras, motoristas de táxi, gerentes de lojas e outros –, mas eles também existem para outros tipos de papéis nos grupos: líder do grupo, capitão de um time esportivo. Os observadores podem usar um esquema de papéis para entender e prever o comportamento da pessoa que ocupa o papel.

Os *esquemas de acontecimentos* (também chamados *roteiros*) são esquemas que dizem respeito a acontecimentos sociais importantes e recorrentes (Abelson, 1981; Hue e Erickson, 1991; Schank e Abelson, 1977). Na nossa sociedade, esses eventos incluem casamentos, funerais, formaturas, entrevistas de emprego, coquetéis, primeiros encontros e outros. Um esquema de acontecimentos especifica as atividades que os constituem, a ordem predeterminada ou a seqüência dessas atividades e as pessoas (ou ocupantes de papéis) que deles participam. Os roteiros podem ser revelados pedindo-se às pessoas para que descrevam o que acontece tipicamente durante um evento. Em determinado estudo, os pesquisadores pediram a estudantes de faculdade de ambos os sexos que descrevessem a seqüência típica das atividades que ocorrem em um primeiro encontro (Rose e Frieze, 1993). Houve uma substancial concordância entre os rapazes e as moças que responderam, como mostra a Tabela 5.1. Várias atividades foram mencionadas por mais da metade dos participantes, incluindo pentear-se e vestir-se, escolher a data e acompanhar a moça na volta para casa. Muitas atividades eram importantes, tanto nos roteiros dos rapazes como nos das moças: preocupar-se com a aparência, sair, confirmar os planos, comer e voltar para casa. Refletindo o impacto dos papéis dos gêneros, tanto os rapazes como as moças concordaram que o rapaz devia tomar a iniciativa de escolher a data, levar a moça para casa e dar-lhe um beijo de boa noite. Observe que muitas atividades não foram mencionadas, como fazer o exame para tirar a carteira de motorista ou ir ao dentista; essas atividades não são apropriadas a um primeiro encontro; observe também que o roteiro especifica a seqüência ou a ordem esperada para as várias atividades – o rapaz não dá um beijo de boa noite na moça antes de eles jantarem.

TABELA 5.1 PRINCIPAIS AÇÕES DO ROTEIRO DE UM PRIMEIRO ENCONTRO

Papel da Moça	Papel do Rapaz
PENTEAR-SE E VESTIR-SE*	
FICAR NERVOSA	
Preocupar-se com a aparência	PREOCUPAR-SE COM A APARÊNCIA
ENCONTRAR-SE COM O RAPAZ QUE VEM BUSCÁ-LA	IR BUSCAR A MOÇA
	ENCONTRAR OS PAIS/COLEGAS DE QUARTO
Sair	Sair
Confirmar os planos	Confirmar os planos
Conhecer o outro e avaliá-lo	Conhecer o outro e avaliá-lo
CONVERSAR, RIR, BRINCAR	CONVERSAR, RIR, BRINCAR
IR A UM CINEMA, A UM SHOW, A UMA FESTA	
Comer	COMER
Ser levada de volta para casa (pelo rapaz)	LEVAR A MOÇA ATÉ A CASA DELA
Beijo de boa noite (dado pelo rapaz)	Dar o beijo de boa noite
Ir para casa	Ir para casa

* As letras maiúsculas indicam que a ação foi mencionada por 50% ou mais dos participantes; as letras minúsculas indicam que a ação foi mencionada por menos de 50% dos participantes.

Fonte: Rose e Frieze, 1993.

O Processamento Esquemático

Por Que Usamos os Esquemas? Embora os esquemas possam produzir julgamentos razoavelmente eficazes na maior parte das vezes, eles nem sempre funcionam. Não seria melhor confiarmos menos nos esquemas e talvez sermos mais capazes de evitar o tipo de erro trágico que a polícia cometeu com Amadou Diallo? Talvez, mas confiamos nos esquemas porque eles nos oferecem um modo de organizar o mundo complexo que nos rodeia, entendê-lo e reagir a ele com eficiência. É simplesmente impossível assimilar todas as informações em cada uma das nossas interações; precisamos descobrir um modo de focar o que é mais importante ao definir a situação e as pessoas envolvidas para podermos reagir adequadamente. Os esquemas ajudam-nos a fazer isso de várias maneiras: (1) eles influenciam a nossa capacidade de recordar informações, salientando certos tipos de fatos e tornando-os fáceis de serem lembrados; (2) ajudam-nos a processar informações mais rapidamente; (3) orientam as nossas inferências e nossos julgamentos a respeito das pessoas e dos objetos; e (4) permitem-nos reduzir a ambigüidade, fornecendo um modo de interpretar elementos ambíguos na situação. Uma vez que aplicamos um esquema à situação, nossa futura interação com as pessoas que estão nela torna-se muito mais fácil (Mayer et al., 1993).

Memória Esquemática A memória humana é amplamente *reconstrutiva*, isto é, geralmente não nos lembramos de todos os detalhes precisos daquilo que surgiu em determinada situação ou em determinado ambiente, como se fôssemos um tipo de câmera de cinema que grava instantaneamente todas as imagens e sons. Em vez disso, tipicamente nos lembramos de algumas das coisas que aconteceram – o bastante para identificar o esquema adequado – e depois

confiar nesse esquema para preenchê-lo com outros detalhes. Os esquemas organizam as informações na memória e, portanto, afetam aquilo de que nos lembramos e aquilo de que nos esquecemos (Hess e Slaughter, 1990; Sherman et al., 1989). Quando as pessoas tentam lembrar-se de algo, freqüentemente se lembram mais dos fatos que são coerentes com os seus esquemas. Por exemplo, em um estudo (Cohen, 1981) investigou-se o impacto do esquema de papéis profissionais na lembrança. Os participantes assistiram a um vídeo de uma mulher que comemorava o seu aniversário com o marido em um jantar, em casa. Para a metade dos participantes foi dito que a mulher era bibliotecária; à outra metade, que ela era garçonete. Algumas características da mulher eram coerentes com o esquema de uma bibliotecária: ela usava óculos, havia passado o dia lendo, já tinha viajado para a Europa e gostava de música clássica. Porém, outras das suas características eram coerentes com o esquema de uma garçonete: ela bebia cerveja, tinha uma bola de boliche na sala, comia bolo de chocolate e flertava com o marido. Mais tarde, quando os participantes tentaram se lembrar de detalhes do vídeo, lembraram-se com mais exatidão dos fatos que eram congruentes com o rótulo ocupacional da mulher. Ou seja, os participantes que pensavam que ela era bibliotecária lembravam-se dos fatos coerentes com o esquema de *bibliotecária*, enquanto aqueles que pensavam que ela era garçonete lembravam-se dos fatos coerentes com o esquema de *garçonete*.

E quanto à lembrança do material incoerente com os esquemas? Vários estudos testaram as lembranças dos três tipos de informação: material coerente com os esquemas, material incoerente com os esquemas e material irrelevante para os esquemas. Os resultados mostraram que as pessoas lembram-se mais do material coerente com os esquemas e do material incoerente do que do material irrelevante para os esquemas. Em outras palavras, o material coerente com as expectativas é mais lembrado do que o material que é meramente irrelevante para o esquema (Cano et al., 1991; Higgins e Bargh, 1987). As pessoas se lembram do material que é coerente com o esquema quando o próprio esquema é concreto e não abstrato (Pryor et al., 1986); por exemplo, um esquema de pessoa formulado em termos concretos (como: gasta dinheiro sabiamente, freqüentemente conta mentiras, gaba-se das suas realizações) fornece base melhor para a lembrança do que um esquema construído em termos abstratos (como: prático, desonesto, egoísta). Além do mais, é provável que as pessoas que são especialistas em determinado assunto ou têm esquemas de fácil acesso lembrem-se mais do material incoerente com o esquema do que aquelas que não são especialistas (Bargh e Thein, 1985; Fiske et al., 1983; Higgins e Bargh, 1987).

Inferência Esquemática Os esquemas afetam as inferências que fazemos a respeito das pessoas e de outras entidades sociais (Fiske e Taylor, 1991), ou seja, eles fornecem os fatos que faltam quando há lacunas no nosso conhecimento. Se conhecemos certos fatos a respeito de uma pessoa, mas ignoramos outros, preenchemos as lacunas inserindo suposições que sejam coerentes com o nosso esquema para essa pessoa. Por exemplo, sabendo que o seu colega de quarto não fuma, você pode inferir que ele não irá querer passar algum tempo com o seu novo amigo fumante. É evidente que o uso dos esquemas pode levar a inferências errôneas. Se o esquema está incompleto ou não espelha corretamente a realidade, é provável que ocorram alguns erros. Por exemplo, os policiais que confrontaram Amadou Diallo aplicaram um esquema incorreto. O esquema deles para “um negro que põe a mão no bolso quando está sendo confrontado pela polícia” inclui o elemento de que o suspeito devia ter uma arma no bolso. A partir disso, eles inferiram que ele tentaria atirar neles e reagiram de acordo com essa inferência errônea.

Os esquemas – especialmente os bem desenvolvidos – podem ajudar-nos a inferir novos fatos. Por exemplo, se um médico diagnostica um paciente com catapora, é possível que ele seja capaz de fazer várias inferências a respeito dessa doença. Essas inferências podem incluir o modo como o paciente contraiu a doença, os sintomas que podem estar presentes, os efeitos colaterais ou as complicações que podem surgir, o tratamento que será eficaz e assim por diante. Para outra pessoa que não tem um esquema relativo a essa doença, essas inferências seriam virtualmente impossíveis.

Julgamento Esquemático Os esquemas são capazes de influenciar nossos julgamentos ou sentimentos a respeito das pessoas e de outras entidades. Em primeiro lugar, porque os próprios esquemas podem ser organizados em termos de dimensões avaliativas; isso é especialmente verdadeiro no que diz respeito aos esquemas de pessoa. Em segundo lugar, porque o nível de complexidade dos nossos esquemas afeta as avaliações que fazemos das outras pessoas. Maior complexidade esquemática leva a julgamentos menos extremos, ou seja, quanto maior for a complexidade dos nossos esquemas a respeito dos grupos de pessoas, menos extremadas serão as nossas avaliações das pessoas nesses grupos. Isso se chama *efeito de complexidade e extremidade*.

Por exemplo, em determinada pesquisa (Linville e Jones, 1980), universitários brancos avaliaram uma pessoa que pedia para ser admitida na faculdade de direito. Conforme o tratamento, ou o candidato era branco ou era negro; ou tinha um histórico acadêmico forte ou tinha um histórico fraco. Os resultados mostraram um efeito de interação entre o registro acadêmico e a raça. Os participantes classificaram um candidato negro fraco de maneira mais negativa do que um branco fraco, mas classificaram um candidato negro forte de maneira mais positiva do que um branco forte. Os julgamentos a respeito dos candidatos negros eram mais extremados – em ambas as direções – do que os julgamentos a respeito dos candidatos brancos, porque o esquema dos participantes para o seu próprio endogrupo (branco) era mais complexo do que o seu esquema para o exogrupo (negros). Uma pesquisa posterior (Linville, 1982) mostra que o efeito de complexidade e de extremidade também vale para outros atributos, como a idade. Os universitários têm esquemas menos complexos para as pessoas mais velhas do que para as de sua própria idade, de modo que eles são mais extremados no julgamento dessas pessoas.

Pontos Fracos do Processamento Esquemático Embora os esquemas forneçam certas vantagens, eles também acarretam algumas desvantagens correspondentes. Em primeiro lugar, porque as pessoas claramente aceitam informações que se encaixam com coerência em um esquema. De fato, algumas pesquisas sugerem que os observadores demonstram ter um viés confirmatório ao coletar novas informações relevantes para os esquemas (Higgins e Bargh, 1987; Snyder e Swann, 1978). Quando os observadores têm a oportunidade de obter novas informações para testar as hipóteses baseadas em esquemas, eles tendem a fazer perguntas capazes de obter informações que apoiem os esquemas, em vez de fazer perguntas que os infirmem.

Em segundo lugar, porque, quando as pessoas se deparam com falta de informação, elas preenchem as lacunas de conhecimento acrescentando elementos que são consistentes com os seus esquemas. Às vezes, esses elementos acrescentados revelam-se errôneos ou incorretos. Quando isso acontece, eles naturalmente geram interpretações ou inferências inexatas a respeito de pessoas, grupos ou acontecimentos.

Em terceiro lugar, porque as pessoas com frequência relutam em descartar ou rever os seus esquemas. Elas ocasionalmente aplicam esquemas às pessoas ou aos acontecimentos até mesmo

quando os esquemas não se encaixam muito bem nos fatos. A aplicação forçada e inadequada de um esquema pode acarretar caracterização e inferências incorretas, e isso, por sua vez, pode produzir reações inadequadas ou inflexíveis para outras pessoas, grupos ou acontecimentos.

Os Esquemas como Elementos Culturais

O conceito de esquema é importante na psicologia social por várias razões. No âmbito do indivíduo, os esquemas afetam claramente a memória, a inferência e o julgamento, porém os esquemas também são elementos culturais (Forgas e Bond, 1985; Harris et al., 1988). Ou seja, os esquemas são padrões de pensamento socialmente compartilhados que podem ser comunicados, intactos, de uma pessoa para a outra. Os esquemas a respeito dos tipos de pessoas, grupos e acontecimentos são freqüentemente compartilhados pelos integrantes de um grupo; de fato, possuir esquemas específicos pode caracterizar a adesão a um grupo. Os integrantes de outro grupo podem ter diferentes esquemas a respeito dos mesmos tipos de pessoas ou acontecimentos.

Os grupos diferem nos esquemas utilizados por seus integrantes. Por exemplo, quando um jogador de futebol profissional sai de um time e entra em outro, ele tem de aprender os roteiros (jogadas) específicos de ataque e defesa usados por seu novo time. Esses roteiros podem ou não se parecer com os que eram utilizados pelo seu antigo time. Como os esquemas compartilhados pelos integrantes do grupo afetam a sua capacidade de trabalhar em conjunto, as diferenças entre os membros quanto aos esquemas utilizados podem produzir diferenças no desempenho do time.

As diferenças entre os esquemas também podem afetar as relações entre dois ou mais grupos. Se os esquemas utilizados por um grupo diferem substancialmente dos esquemas utilizados por outro, ambos podem ter dificuldade para encontrar um terreno comum. Nessas condições, o processamento esquemático e a estereotipia podem acarretar conflitos ou inibir alianças entre os grupos. Em determinada pesquisa, por exemplo, dois grupos pró-ambientais discutiam se deviam ou não formar uma coalizão. Um grupo geralmente tomava suas decisões por maioria de votos, enquanto o outro tomava decisões chegando a um consenso depois de uma discussão exaustiva. Quando os observadores do primeiro grupo assistiram a uma longa reunião do segundo, ela lhes pareceu ineficiente e sem objetivo; eles voltaram ao seu próprio grupo e recomendaram aos outros que não realizassem a coalizão proposta (Lichterman, 1995).

OS ESQUEMAS DE PESSOAS E OS ESTEREÓTIPOS DO GRUPO

Nesta seção, descreveremos com alguns detalhes dois importantes tipos de esquemas – os esquemas de pessoas e os estereótipos do grupo. Faremos uma revisão da natureza, do conteúdo e das origens desses esquemas.

Os Esquemas de Pessoas

Como observamos anteriormente, os esquemas de pessoas são estruturas cognitivas que descrevem as personalidades de outros indivíduos. Há vários tipos distintos de esquemas de pessoas,

alguns deles são muito específicos e pertencem a pessoas específicas. Por exemplo, Carolyn casou-se com George há três anos, e ela o conhecia já havia quatro anos. A essa altura, ela tem um esquema elaborado no que diz respeito a George, e geralmente consegue prever como ele reagirá a novas situações, oportunidades ou problemas. Da mesma maneira, freqüentemente temos esquemas individuais para figuras públicas (por exemplo, Oprah Winfrey – artista de um programa de entrevistas, atriz, defensora das mulheres, negra, extremamente rica) ou para personagens históricas famosas (como Abraham Lincoln – líder político durante a Guerra Civil, honesto, determinado, contrário à escravidão, comprometido com a coesão da União).

Outros esquemas de pessoas são muito abstratos e enfocam as relações entre traços de personalidade. Um esquema desse tipo é uma **teoria de personalidade implícita** – conjunto de premissas não expressas a respeito dos traços de personalidade que são correlacionados (Anderson e Sedikides, 1991; Grant e Holmes, 1981; Sternberg, 1985). Essas teorias freqüentemente incluem crenças relativas aos comportamentos associadas com vários traços de personalidade (Skowronski e Carlston, 1989). Elas são consideradas *implícitas* porque, na vida diária, geralmente não submetemos nossos esquemas de pessoas a um exame minucioso, nem estamos explicitamente conscientes dos seus conteúdos. As teorias de personalidade implícitas são importantes porque elas influenciam os nossos julgamentos e as avaliações que fazemos das outras pessoas (Wegner e Vallacher, 1977).

Teorias de Personalidade Implícitas e Mapas Mentais Como ocorre com todos os esquemas, as teorias de personalidade implícitas permitem-nos fazer inferências que vão além da informação disponível. Ao invés de nos abstermos de formar opiniões, nós as utilizamos para recheiar nossas impressões de uma pessoa a respeito da qual temos poucas informações. Por exemplo, se descobrimos que uma pessoa tem uma personalidade afetuosa, podemos inferir que ela provavelmente também é sociável, popular, tem boa índole e assim por diante. Se escutamos que outra pessoa é pessimista, podemos inferir que ela é mal-humorada, irritadiça e impopular, embora não tenhamos provas de que ela realmente possua essas características.

Podemos descrever uma teoria de personalidade implícita como um *mapa mental* que indica o modo como os traços relacionam-se uns com os outros. A Figura 5.1 mostra esse mapa mental. Com base em julgamentos feitos por universitários, essa figura mostra de que modo os vários traços de personalidade mantêm-se relacionados uns com os outros (Rosenberg et al., 1968). Os traços considerados como semelhantes agrupam-se no nosso mapa mental; isso significa que esperamos que as pessoas que têm um traço também tenham o outro. Os traços considerados como dessemelhantes são localizados bem distantes. Isso significa que acreditamos que eles raramente ocorrem juntos em uma pessoa.

Se o seu mapa mental é parecido com o que está apresentado na Figura 5.1, você acha que as pessoas esbanjadoras não são inteligentes e são irresponsáveis (veja a parte inferior esquerda do mapa). Da mesma maneira, você acha que as pessoas persistentes provavelmente também são determinadas e habilidosas (parte superior direita do mapa). Ao observar que uma pessoa tem determinado traço, acaba inferindo que ela tem outros traços próximos dele no mapa mental.

Como foi retratado em alguns mapas mentais, os traços de personalidade agrupam-se em duas dimensões avaliativas distintas – uma dimensão social e uma dimensão intelectual. Essas dimensões são representadas pelas linhas mostradas na Figura 5.1. Por exemplo, os traços “afetuoso” e “frio” diferem principalmente na dimensão social, enquanto “frívolo” e “industrioso” diferem na dimensão intelectual (Rosenberg e Sedlak, 1972). Alguns traços (por exemplo, “im-

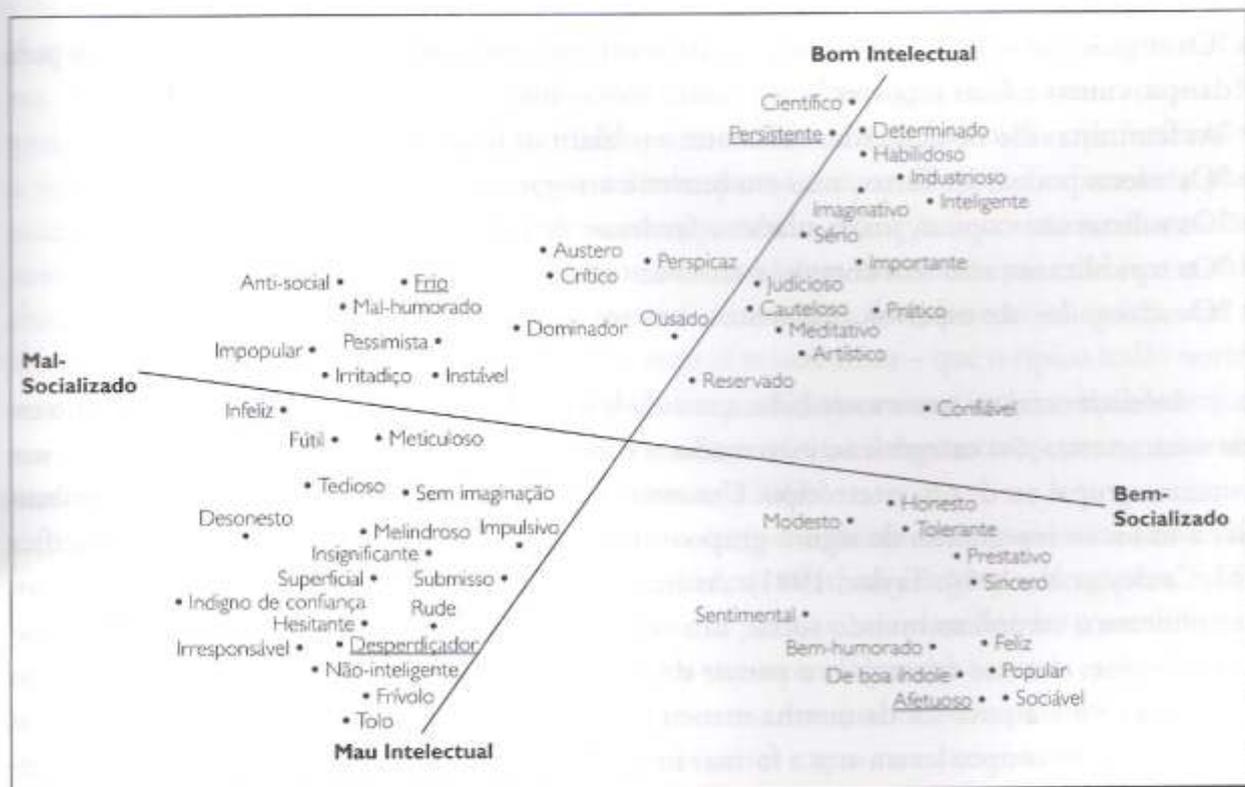
portante”) são bons tanto na dimensão social como na intelectual; outros traços (como “indigno de confiança”) são ruins nos dois aspectos. De fato, os traços tendem a ser ou bons ou ruins nas duas dimensões, ou ruins nas duas dimensões.

O fato de que os traços são colocados ao longo de dimensões avaliativas nos mapas mentais explica um viés comum na formação de impressões. Tendemos a julgar as pessoas que têm vários traços bons como geralmente boas e as que têm vários traços ruins como geralmente más. Uma vez que temos uma impressão global de uma pessoa como, digamos, geralmente boa, assumimos – na ausência de informação explícita em contrário – que os outros traços positivos (localizados perto no mapa mental) também aplicam-se a essa pessoa. A tendência que a nossa apreciação geral ou total de uma pessoa tem para influenciar a nossa avaliação subsequente de traços mais específicos dela chama-se o **efeito halo** (Lachman e Bass, 1985; Thorndike, 1920). O efeito halo produz viés na formação de impressões; ele pode acarretar inexatidões nas nossas classificações dos traços e dos desempenhos dos outros (Cooper, 1981; Fisicaro, 1988).

O mapa mental específico descrito na Figura 5.1 (extraído de Rosenberg et al., 1968) organiza os traços em duas dimensões. Porém, muitos pesquisadores diferentes construíram mapas mentais a partir de dados de traços (Conley, 1985; Goldberg, 1981). Dependendo das

FIGURA 5.1 RELAÇÕES ENTRE ATRIBUTOS: UM MAPA MENTAL

Cada um de nós tem uma teoria de personalidade implícita – que determina quais atributos da personalidade têm a tendência de se agrupar e quais não têm. Podemos representar nossas teorias da personalidade na forma de um mapa mental. Quanto mais próximos os atributos uns dos outros no nosso mapa mental, mais presumimos que eles aparecerão na mesma pessoa. O mapa mental mostrado a seguir baseia-se nos mapas mentais de muitos universitários norte-americanos.



Fonte: Adaptado de "Relationships Among Attributes: A Mental Map", de Rosenberg et al., *Journal of Personality and Social Psychology*, v. 9, p. 283-294. Copyright © 1968 da American Psychological Association. Adaptado com permissão.

técnicas estatísticas utilizadas, os mapas produzidos tinham, às vezes, mais de duas dimensões. Por exemplo, McCrae e Costa (1987) descobriram cinco dimensões – neurose, extroversão, abertura, aprazibilidade e consciência. Três delas (neurose, extroversão e aprazibilidade) correspondem mais ou menos aos traços sociais de Rosenberg et al. e as outras (abertura, consciência) correspondem a traços intelectuais. Visto de outra perspectiva, o mapa de cinco dimensões de McCrae e Costa é uma teoria da personalidade implícita mais elaborada do que o mapa de duas dimensões de Rosenberg et al.

As Origens dos Esquemas de Pessoa De onde vêm as teorias de personalidade implícitas? Em primeiro lugar, elas surgem da sabedoria destilada dos nossos agentes de socialização, que usam expressões como “corrupções do poder”, “ignorância é felicidade” e “alto, moreno e (preencha a lacuna)”. Essas expressões dizem quais são os traços que se agregam. Em segundo lugar, e provavelmente o que é mais importante, os próprios significados das palavras na nossa língua sugerem certas relações. A palavra “generoso” implica ao mesmo tempo “prestativo” e “solidário”; “volúvel” implica ao mesmo tempo “não-confiável” e “imprevisível”. Como resultado, quando uma palavra aplica-se a uma pessoa, presumimos que outras palavras que compartilham de significados semelhantes também se aplicam (Shweder, 1977). Em terceiro lugar, as pessoas que conhecemos realmente possuem conjuntos de características de personalidade que ocorrem juntas; observamos suas ações, inferimos os traços subjacentes a elas e, depois, formulamos as nossas teorias de personalidade implícitas com base em tudo isso (Borkenau e Ostendorf, 1987; Stricker et al., 1974).

Os Estereótipos de Grupo

- “Os irlandeses têm a cabeça quente, bebem demais e são beligerantes.”
- “Os negros são preguiçosos e indignos de confiança, e não servem para nada, a não ser para dançar, cantar e fazer esportes.”
- “As feministas são de esquerda, militantes e odeiam os homens radicalmente.”
- “Os atletas podem ser fortes, mas são burros e arrogantes.”
- “Os sulistas são caipiras, inarticulados e fanáticos de pés descalços.”
- “Os republicanos não têm coração e são reacionários racistas e elitistas.”
- “Os advogados são espertos, briguentos, causam problemas e cobram caro demais.”

Infelizmente, na nossa sociedade, a realidade é que todos já ouvimos observações como essas – caracterizações categóricas, extremadas e inexatas. Cada uma delas é um exemplo de um esquema grupal ou de um estereótipo. Um estereótipo é um conjunto de características atribuídas a todos os integrantes de algum grupo específico ou de alguma categoria social específica (McCauley et al., 1980; Taylor, 1981). Assim como outros tipos de esquemas, os estereótipos simplificam o complexo mundo social. Em vez de tratarem cada integrante de um grupo individualmente, eles nos encorajam a pensar da mesma maneira a respeito de feministas, sulistas ou advogados e a tratá-los da mesma maneira. Ao nos ajudarem a rapidamente categorizar as pessoas, os estereótipos levam-nos a formar impressões de pessoas e prever o seu comportamento com o mínimo de informação: os grupos aos quais elas pertencem.

Os estereótipos, no entanto, envolvem a supergeneralização. Eles nos levam a pensar que todos os integrantes de um grupo ou de uma categoria social específica têm determinados atri-

butos. Embora os estereótipos possam conter certa verdade no seu âmago – alguns integrantes do grupo estereotipado podem ter algumas das características imputadas – quase nunca acontece de todos terem essas características. Por essa razão, os estereótipos freqüentemente conduzem a inferências inexatas. Considere, por exemplo, todos os descendentes de irlandeses que você conhece. Talvez um deles tenha – como sugere o estereótipo – um temperamento esquentado, e talvez outro já se tenha envolvido em uma briga de socos. Porém, certamente é falso que todos os irlandeses com quem você se relaciona passam a maior parte do tempo brigando, argumentando, bebendo e comendo batatas. Além do mais, os irlandeses que você conhece provavelmente não se envolvem mais em brigas feias do que os não-irlandeses. Os estereótipos acarretam afirmações exageradas e supergeneralizações.

Embora os estereótipos sejam supergeneralizações, ainda os utilizamos constantemente no dia-a-dia. Muitas pessoas não têm consciência do impacto das crenças estereotípicas nos julgamentos que fazem das outras (Hepburn e Locksley, 1983). E, embora não haja nada de inerente nos estereótipos que requeira que eles sejam negativos, muitos deles contêm elementos negativos. Naturalmente, alguns estereótipos são positivos (“os asiáticos são excelentes em matemática”; “os alunos de pós-graduação são estudiosos”), mas muitos outros depreciam ou menosprezam o grupo estereotipado. Os estereótipos podem ter muitos efeitos negativos, especialmente quando são usados para limitar o acesso a papéis sociais importantes – por exemplo, quando um indivíduo procura um emprego ou tenta entrar na faculdade. Os estereótipos também podem ter muitos efeitos diretos nos integrantes de grupos estereotipados por meio de um processo chamado **ameaça do estereótipo** (Steele, 1997). Quando o integrante de um grupo acredita que existe uma ameaça real de ser julgado com base nos estereótipos associados ao seu grupo, o resultado pode ser um desempenho pior. O Quadro 5.1 explica como a ameaça do estereótipo reduz o desempenho de alguns alunos nas tarefas acadêmicas e nas provas padronizadas.

Estereótipos Comuns Como sugerem os exemplos a seguir, na sociedade norte-americana, alguns estereótipos amplamente conhecidos dizem respeito a grupos étnicos, raciais e de gênero. Os estereótipos étnicos (nacionais) dos norte-americanos podem incluir, por exemplo, a visão de que os alemães são trabalhadores e voltados para a técnica; de que os italianos são passionais; de que os irlandeses têm o temperamento esquentado; e de que os norte-americanos são materialistas (Karlins et al., 1969). Os pesquisadores estudaram os estereótipos étnicos e raciais durante muitos anos, e os resultados mostram que o conteúdo dos estereótipos muda com o tempo. Por exemplo, poucos hoje acreditam – como já se acreditou – que o típico índio norte-americano é bêbado, que o típico afro-americano é supersticioso ou que o típico sino-americano é conservador e inescrutável. Os estereótipos podem não ter desaparecido com o passar do tempo, mas mudaram de forma (Dovidio e Gaertner, 1996).

Assim como os estereótipos relativos a grupos étnicos e raciais são comumente mantidos na nossa sociedade, também são mantidos os estereótipos relativos aos grupos de gênero. É comum que a nossa primeira observação, ao encontrar as pessoas, seja classificá-las como homens ou mulheres. É provável que essa classificação ative um estereótipo elaborado – embora questionável – que descreve os homens como independentes, dominantes, competentes, racionais, competitivos, assertivos e estáveis para lidar com as crises e que caracteriza as mulheres como mais emocionais, sensíveis, expressivas, gentis, prestativas e pacientes (Ashmore, 1981; Martin, 1987; Minnigerode e Lee, 1978). Pesquisas a respeito da natureza desses estereótipos de homens e mulheres são discutidas no Quadro 5.2. Na questão do gênero, os estereótipos estão relacio-

QUADRO 5.1 A Ameaça do Estereótipo

Quando as pessoas agem com base nos seus estereótipos, elas são capazes de produzir muitos efeitos negativos naqueles que são objeto dos seus estereótipos. Os integrantes de grupos raciais podem não ter acesso a empregos ou a promoções porque o esquema que o empregador detém do seu grupo racial inclui a preguiça. Outros grupos podem ver negado o seu ingresso em faculdades seletas porque os encarregados da sua admissão acreditam que as pessoas desse grupo são preguiçosas ou irresponsáveis. Por mais daninhos que possam ser esses usos diretos dos estereótipos, os pesquisadores recentemente descobriram um segundo efeito negativo, menos direto, dos estereótipos, chamado ameaça do estereótipo (Steele, 1997, 1999).

A ameaça do estereótipo ocorre quando um integrante de um grupo suspeita que será julgado com base em um estereótipo comum que esse grupo mantém. Por exemplo, um estereótipo das mulheres é que elas são menos proficientes em matemática do que os homens. Se uma mulher entra em uma situação em que sua habilidade matemática está sendo julgada e ela acredita que o julgamento será negativamente afetado pelo estereótipo a respeito dessa habilidade, seu desempenho no exame pode deteriorar-se (Spencer et al., 1999). Para testar esse tipo de efeito, Steele e Aronson (1995) submeteram os alunos da Stanford University a uma prova muito difícil que usava perguntas do Graduate Record Examination (GRE)* de literatura. A dificuldade da prova propiciou uma ameaça de estereótipo para os alunos negros, porque o mau desempenho confirmaria o estereótipo de que eles não eram tão capazes como os alunos brancos. Embora os alunos brancos e negros estivessem equiparados nessa habilidade, os negros tiveram uma classificação muito mais baixa do que os brancos. Contudo, quando os pesquisadores disseram aos alunos que a prova fazia parte de um estudo para entender como as pessoas resolviam problemas e que ele não media a habilidade, a ameaça de estereótipo foi retirada, e os alunos brancos e negros foram igualmente bem.

Por que o desempenho deteriora-se quando a ameaça de estereótipo está presente? Não é possível que o desejo de desmentir o estereótipo faça com que os alunos tentem mais arduamente e que, portanto, faça-os ter mais sucesso do que normalmente teriam? Em um estudo de acompanhamento, os alunos fizeram o exame em um computador, de modo que os pesquisadores puderam medir quanto tempo eles levavam em cada pergunta. Os resultados mostraram que, sob as condições de ameaça de estereótipo, os alunos negros realizaram maiores esforços e pensaram demais nas perguntas. Eles voltaram atrás, mudaram as respostas e, de modo geral, tornaram-se menos eficientes ao fazer o teste (Steele, 1999). Esse resultado também comprovou a descoberta de Steele de que a ameaça de estereótipo afeta mais os alunos academicamente fortes do que os academicamente fracos: para os alunos que encaravam o aspecto acadêmico como parte importante do seu autoconceito, a ameaça era muito mais significativa do que para aqueles que se importavam menos com esse aspecto (Steele, 1997).

* NRT: Teste geral que mede a habilidade verbal quantitativa e analítica adquirida durante um longo período de tempo e que não está relacionado a nenhum campo específico de estudo.

QUADRO 5.1 Continuação

Na vida real, é possível reduzir a ameaça de estereótipo e aplinar o terreno da interação. Um modo de se fazer isso é convencer os alunos que podem estar sob a ameaça de estereótipo de que a prova que está sendo utilizada não contém viés. Isso não é fácil de se fazer, dadas as crenças atuais, profundamente arraigadas, a respeito da injustiça das provas e da universalidade dos estereótipos raciais. Entretanto, Cohen et al. (1999) descobriram que podiam reduzir a ameaça de estereótipo informando aos alunos que as avaliações do seu desempenho utilizariam padrões muito elevados e que eles acreditavam que os alunos podiam ter um desempenho à altura desses padrões. Uma abordagem como essa deixa que os alunos saibam que a avaliação é mais baseada em padrões do que em estereótipos e que os alunos não são vistos de maneira estereotipada.

dados com as expressões de tratamento e títulos. Por exemplo, o estereótipo evocado pelo tratamento "Ms."* difere daquele que é evocado pelo tratamento "Mrs."**. As mulheres que recebem o tratamento "Ms." são vistas como mais empreendedoras, mais masculinas e menos amáveis do que as mulheres rotuladas como "Mrs." (Dion e Schuller, 1991). Além de usar estereótipos étnicos, raciais e de gênero, as pessoas também criam estereótipos a respeito dos grupos que se definem por ocupação, idade, ideologia política, doença mental, passatempos, escolas em que estudaram e assim por diante (Milburn, 1987; Miller, 1982).

Origens dos Estereótipos Como originam-se os vários estereótipos? Alguns teóricos sugerem que os estereótipos advêm da nossa experiência direta com alguns integrantes do grupo estereotipado (Campbell, 1967). Podemos já ter conhecido italianos que eram passionais, negros que eram musicais ou japoneses que eram polidos. Então, criamos um estereótipo por generalização – isto é, inferimos que todos os integrantes de um grupo compartilham o atributo que sabemos ser característico de alguns integrantes específicos. Embora essa inferência possa se basear em alguns fatos a respeito de umas poucas pessoas, ele vai longe demais e envolve a supergeneralização.

Outros teóricos (Eagly e Steffen, 1984) sugerem que os estereótipos derivam, em parte, de uma distribuição enviesada dos integrantes de um grupo em papéis sociais. Os papéis têm características associadas, e essas características acabam sendo imputadas às pessoas que ocupam os papéis. Se os integrantes de algum grupo social ocupam desproporcionalmente papéis com características negativas associadas, isso pode surgir um estereótipo pouco dignificante desse grupo. Por exemplo, se os integrantes de determinado grupo social ocupam desproporcionalmente cargos que implicam um tipo de trabalho que é desprezado, os observadores podem acabar atribuindo as características negativas desses cargos aos integrantes desse grupo racial.

A estereotipia pode ser resultado natural da percepção social. Quando as pessoas têm de processar muitas informações a respeito de muitas outras pessoas e lembrar-se delas, elas arma-

* NRT: Ms. – tratamento, em inglês, dispensado a mulheres, independentemente de serem solteiras ou casadas. Pode ser tanto a abreviação de *Miss* (Senhorita) como de *Mistress* (Senhora).

** NRT: Mrs. – abreviação de *Mistress*, significa "Senhora", em inglês.

zenam essas informações mais em termos de categorias grupais do que em termos de categorias individuais (Taylor et al., 1978). Ao tentar se lembrar do que ocorreu em determinada discussão numa sala de aula, você pode recordar que várias mulheres falaram e que uma pessoa negra exprimiu uma opinião forte, embora não consiga se lembrar exatamente de quais mulheres falaram ou de quem era a pessoa negra. Como as pessoas se lembram do comportamento mais por categoria de grupo do que por indivíduo, é provável que elas formem estereótipos desses grupos (Rothbart et al., 1978). Ao lembrar-se de que as mulheres falaram e de que uma pessoa negra exprimiu sua opinião, você pode inferir que, em geral, as mulheres são faladeiras e que os negros são opiniáticos. Você não formaria esses estereótipos caso se lembrasse desses atributos como atributos que pertencem a indivíduos.

Erros Causados pelos Estereótipos Como os estereótipos são supergeneralizações, eles fomentam vários erros na percepção e no julgamento social. Em primeiro lugar, os estereótipos levam-nos a presumir que todos os integrantes de um grupo são semelhantes e possuem certos traços. Porém, os integrantes individuais de um grupo obviamente diferem em muitos aspectos. Uma pessoa que usa um capacete de operário pode te empurrar para a escada em um ônibus lotado; outra pode oferecer-lhe o seu assento. Em segundo lugar, os estereótipos levam-nos a presumir que todos os integrantes de um grupo diferem de todos aqueles que integram outros grupos. Os estereótipos relativos aos jogadores de futebol americano e aos bailarinos podem sugerir, por exemplo, que esses grupos nada têm em comum. Mas ambos contêm indivíduos que são pacientes, neuróticos, trabalhadores, libertinos, inteligentes e assim por diante. Na verdade, há bailarinos que também jogam futebol americano.

Embora os estereótipos possam produzir inferências e julgamentos inexatos em situações simples, é especialmente provável que isso ocorra em situações complexas. Quando o julgamento a ser feito é multifacetado e envolve muitos dados complexos, a confiança nos estereótipos pode revelar-se especialmente enganadora. Se um observador utiliza um estereótipo como tema central em torno do qual organiza informações relevantes para uma decisão, ele pode negligenciar as informações que são incongruentes com o estereótipo (Bodenhausen e Lichtenstein, 1987). Ao negligenciar as informações que não se encaixam no estereótipo, o observador pode ignorar alguns fatos cruciais e tomar uma decisão errada ou fazer um julgamento errado. As pesquisas também indicam que as pessoas de *status* mais alto têm mais tendência a usar estereótipos do que as pessoas de *status* baixo. Isso parece ocorrer porque as pessoas de *status* mais alto têm mais pessoas competindo pela sua atenção e, portanto, mais incentivo para usar atalhos e também porque elas podem se dar ao luxo de cometer mais erros em função do seu poder (Goodwin et al., 2000).

Embora os estereótipos envolvam afirmações exageradas e supergeneralizações, eles resistem a mudanças até mesmo diante de fatos concretos que os contradizem. Isso ocorre porque as pessoas tendem a aceitar as informações que confirmam os seus estereótipos e a ignorar ou explicar as informações que os infirmam (Lord et al., 1984; Snyder, 1981; Weber e Crocker, 1983). Suponha, por exemplo, que Stan tenha um estereótipo dos *gays* como efeminados, não atléticos e artísticos. Se ele for parar em um bar *gay*, é provável que note especialmente os homens na multidão que se encaixam nessa descrição, confirmando assim o seu estereótipo. Mas como ele explica os homens atléticos e de aparência rude que ali estão? É possível que esses indivíduos desafiem o seu estereótipo, mas reconstruir esquemas é trabalhoso, e é mais provável que Stan encontre uma maneira de contornar esse desafio. Ele pode submeter a um escrutínio

aqueles que não se encaixam no seu estereótipo em busca de sinais ocultos de efeminação; ele pode subestimar a quantidade deles ou considerá-los como as exceções que provam a regra – ou até mesmo presumir que eles são heterossexuais. Por meio de estratégias cognitivas como essas, as pessoas explicam as informações contraditórias e preservam os seus estereótipos.

A FORMAÇÃO DAS IMPRESSÕES

As informações a respeito das outras pessoas chegam até nós a partir de várias fontes. Podemos ler fatos a respeito de alguém, ouvir algo de um terceiro. A partir de certa distância, podemos testemunhar as ações alheias. Podemos interagir diretamente com outra pessoa e formar uma impressão dela a partir da sua aparência, da sua vestimenta, do seu modo de falar ou do seu histórico. Até mesmo inferimos características de personalidade das expressões faciais das pessoas (Hassin e Trope, 2000; Zebrowitz et al., 1998). Independentemente do modo como obtemos informações a respeito dos outros, como observadores, temos de integrar esses diversos fatos em um quadro coerente. Esse processo de organizar diversas informações em uma impressão unificada das outras pessoas chama-se *formação de impressões*, e é fundamental para a percepção das pessoas.

Nesta seção, discutiremos mais detalhadamente a formação das impressões. Primeiro, examinaremos alguns estudos clássicos a respeito da centralidade dos traços. Em seguida, discutiremos vários modelos formais de integração das informações e o papel das primeiras impressões. Finalmente, consideraremos em que medida as impressões dos outros podem tornar-se profecias auto-realizadoras.

A Centralidade dos Traços

Em um experimento clássico, Asch (1946) utilizou um processo prático para mostrar como alguns traços têm mais impacto que outros nas impressões que formamos. Um grupo de universitários recebeu uma lista de sete traços que descreviam uma pessoa hipotética: inteligente, habilidoso, trabalhador, afetuoso, determinado, prático e cauteloso. Os universitários de um segundo grupo receberam a mesma lista de traços, mas com uma diferença crítica: o traço “afetuoso” foi substituído por “frio”. Todos os participantes então escreveram um pequeno parágrafo indicando as suas impressões e completaram uma lista para classificar a pessoa do estímulo segundo outras características, como generoso, sensato, feliz, bem-humorado, com boa índole, sociável, popular, humano, altruísta e imaginativo.

Mas quando ele era “frio”, eles o descreviam como autocentrado, insociável e infeliz. Em terceiro lugar, os termos “afetuoso” e “frio” tiveram impacto maior do que os outros traços na impressão geral que foi formada a respeito da pessoa do estímulo. Isso ficou demonstrado, por exemplo, em uma variação em que o investigador repetia o procedimento básico, mas substituíva o par “delicado” e “áspero” por “afetuoso” e “frio”. Descrever a pessoa-estímulo mais como afetuosa do que fria fez a grande diferença nas impressões formadas pelos alunos; descrevê-la como delicada em vez de áspera, porém, fez pouca diferença.

Dizemos que um traço tem alto nível de **centralidade do traço** quando as informações a respeito de determinada pessoa que se baseiam nesse traço têm forte impacto na impressão geral que formamos dela. No estudo de Asch, o traço afetuoso-frio apresentava mais centralidade do que o traço delicado-áspero, porque as divergências em afetuoso-frio produziam grandes di-

QUADRO 5.2 Esquemas de Gênero e Estereótipos

Uma das descobertas mais constantes das pesquisas a respeito dos estereótipos é que muitas pessoas acreditam que homens e mulheres têm diferentes traços de personalidade. Quais são os traços que se acredita serem característicos de cada sexo? De onde vêm esses estereótipos de gênero?

Estudos a respeito da estereotipia sexual vêm estabelecendo muitas características que as pessoas associam de maneiras diferentes a homens e mulheres. Neste quadro, são enumeradas 20 características que esses estudos revelam ser constantemente associados com homens e mulheres. Para verificar em que medida você é consciente desses estereótipos, preencha a lista indicando quais dos traços enumerados são mais típicos dos homens e quais são mais típicos das mulheres. Indique também se você considera cada traço como uma característica desejável ou indesejável. Broverman et al. (1972) descobriram que tanto os homens como as mulheres concordaram a respeito dos estereótipos de gênero e da desejabilidade de cada traço. Os cinco primeiros traços enumerados foram considerados como mais típicos dos homens, enquanto os cinco seguintes foram considerados como mais típicos das mulheres. Ou seja, os homens foram vistos como mais independentes, agressivos, ambiciosos, fortes e ásperos; as mulheres, como mais passivas, emotivas, facilmente influenciáveis, faladeiras e diplomáticas. Em geral, os homens foram percebidos como mais fortes e mais confiantes do que as mulheres, e as mulheres, como mais fracas e mais expressivas do que eles. Estudos posteriores descobriram que esses estereótipos persistiam com o tempo (Bergen e Williams, 1991; Deaux e Lewis, 1983).

Broverman et al. (1972) também descobriram que a maior parte dos traços estereotipados como masculinos era avaliada como desejável, enquanto a maior parte dos traços estereotipados como femininos era avaliada como indesejável. Em outras palavras, os traços associados com os homens eram geralmente considerados como melhores do que os traços associados com as mulheres. Sua avaliação dos traços como desejáveis favorece os traços estereotipados masculinos? Se não os favorece, é possível que você se encaixe em uma tendência entre os respondentes cultos para valorizar de maneira mais positiva os traços tradicionalmente femininos (digamos, emocionais) e de maneira mais negativa os traços tradicionalmente masculinos (digamos, ambicioso) (Der-Karabetian e Smith, 1977; Lottes e Kuriloff, 1994; Pleck, 1976). Essa tendência significa que, ainda que os estereótipos sexuais persistam, as mulheres podem ser avaliadas menos negativamente do que antes.

As descobertas levaram a várias conclusões. Em primeiro lugar, os alunos não tiveram dificuldade para realizar a tarefa; eles foram capazes de tecer as informações relativas aos traços num todo coerente e de construir um esboço complexo da pessoa apresentada como estímulo. Em segundo lugar, substituir o traço "afetuoso" pelo traço "frio" produziu grande diferença na impressão geral formada pelos alunos. Quando o homem do estímulo era "afetuoso", os alunos o descreviam como feliz, bem-sucedido, popular e bem-humorado.

Traço	Mais típico de		Desejável	
	Homens	Mulheres	Sim	Não
Independente	—	—	—	—
Agressivo	—	—	—	—
Ambicioso	—	—	—	—

QUADRO 5.2 Continuação

Traço	Mais típico de		Desejável	
	Homens	Mulheres	Sim	Não
Forte	—	—	—	—
Áspero	—	—	—	—
Passivo	—	—	—	—
Emocional	—	—	—	—
Facilmente influenciável	—	—	—	—
Falante	—	—	—	—
Diplomático	—	—	—	—
Excitável nas pequenas crises	—	—	—	—
Consciente dos sentimentos dos outros	—	—	—	—
Submisso	—	—	—	—
Muito carente de segurança	—	—	—	—
Magoa-se facilmente	—	—	—	—
Autoconfiante	—	—	—	—
Aventureiro	—	—	—	—
Líder	—	—	—	—
Toma decisões com facilidade	—	—	—	—
Gosta de matemática e ciências	—	—	—	—

Somos propensos a utilizar mais os estereótipos em algumas situações do que em outras? A pesquisa indica que sim. Uma das funções do processamento esquemático ou estereotípico é que ele “preenche as lacunas”. Assim, quanto menos informações temos a respeito de uma pessoa, mais propensos somos a confiar nos estereótipos. Se pouco sabemos a respeito de um homem, além do seu sexo, estamos mais propensos a presumir que ele será agressivo e independente. Além do mais, temos mais propensão a aplicar os estereótipos quando as sugestões salientam o fato de se pertencer a um grupo. Assim, se encontramos uma pessoa cujo modo de se vestir ou de se pentear enfatiza a masculinidade ou a feminilidade, provavelmente presumimos que o nosso estereótipo se encaixa nessa pessoa. Isso tem implicações interessantes para as mulheres que trabalham em profissões que são do domínio dos homens. Elas têm de decidir se enfatizam sua diferença de gênero usando vestidos e maquiagem ou se tiram a ênfase da diferença usando calças compridas e não usando maquiagem. Finalmente, há um efeito de *priming** (Fiske e Taylor, 1991); quanto mais recentemente um estereótipo ou esquema foi utilizado, mais acessível ele é e, portanto, mais provável é que ele seja usado novamente. Os esquemas de gênero estão entre os mais frequentemente acionados e, portanto, são muito acessíveis.

Os esquemas de gênero estão profundamente enraizados, em parte porque são ensinados às crianças desde muito cedo (Klinger et al., 2001). Quando as crianças chegam aos

* NT: Processo segundo o qual a exposição a um estímulo torna as cognições psicologicamente relacionadas mais acessíveis.

QUADRO 5.2 Continuação

dois anos de idade, elas já adquiriram um entendimento do que o gênero significa e conseguem identificar as pessoas como homens e mulheres (Katz, 1986). As diferenças culturais também desempenham um papel. As culturas que enfatizam as diferenças entre homens e mulheres encorajam o uso de esquemas de gênero – o gênero é mais saliente e, portanto, torna-se um auxiliar da percepção mais confiável (Bem, 1981).

ferenças nas classificações que os participantes faziam da pessoa-estímulo quanto a outros atributos, enquanto as diferenças entre delicado-áspero produziram apenas pequenas diferenças nas classificações dos participantes.

Um estudo de acompanhamento (Kelley, 1950) reproduziu a descoberta relativa a afetuoso-frio em um ambiente mais realista. Alunos de diferentes seções de um curso de psicologia leram as descrições de traços de um palestrante convidado antes que ele falasse. Essas descrições continham adjetivos semelhantes àqueles utilizados por Asch (isto é, trabalhador, crítico, prático, determinado), mas elas diferiam quanto à variável afetuoso-frio. Para metade dos alunos, as descrições continham o traço “afetuoso”; para a outra metade, continham o traço “frio”. Em seguida, o palestrante chegou à classe e conduziu uma discussão por aproximadamente 20 minutos. Depois disso, solicitou-se aos alunos que reportassem as impressões que haviam tido dele. Os resultados mostraram grandes diferenças entre as impressões formadas pelos que haviam lido que ele era “afetuoso” e pelos que haviam lido que ele era “frio”. Os alunos que haviam lido que ele era “frio” classificaram-no como menos atencioso, menos sociável, menos popular, com índole não tão boa, menos bem-humorado e menos humano do que os que haviam lido que ele era “afetuoso”. Como todos os alunos haviam visto o mesmo instrutor convidado na classe, as diferenças das suas impressões só podiam ter surgido da utilização de “afetuoso” ou “frio” no perfil que eles haviam lido.

Como um único traço embutido num perfil tem tamanho impacto nas impressões relativas ao comportamento de uma pessoa? Várias teorias vêm sendo desenvolvidas, mas uma explicação plausível é a de que os alunos usaram um esquema – um mapa mental – indicando que traços combinam com ser afetuoso e que combinam com ser frio. Voltando à Figura 5.1, observamos a localização dos atributos “afetuoso” e “frio” no mapa e a natureza dos atributos próximos. Se os mapas mentais usados pelos participantes nos estudos de Asch (1946) e Kelley (1950) assemelham-se aos da Figura 5.1, imediatamente fica claro porque eles julgaram a pessoa afetuosa como mais sociável, mais popular, com boa índole e bem-humorada; esses traços encontram-se perto de “afetuoso” e longe de “frio” no mapa mental.

Integração das Informações a Respeito dos Outros

Na vida diária, freqüentemente recebemos muitas informações de uma só vez. Novas experiências com os outros tipicamente acrescentam informações a respeito das impressões que já temos; porém, algumas informações que recebemos podem ser incongruentes com as informações que já temos. Se o seu tio, que você vê como alguém amoroso e tolerante, critica a sua prima por estar usando roupas velhas e um cabelo seboso, como interpreta o comportamento dele? Provavelmente, vai tentar entender como essas informações contraditórias encaixam-se na impressão

anterior que você tinha dele. Você pode concluir, por exemplo, que a intolerância dele provém do amor que ele tem pela sua prima e do seu desejo de protegê-la das críticas alheias. Em geral, quando os observadores formam impressões de uma pessoa, eles tentam integrar informações a respeito de muitos atributos aparentemente contraditórios para criar uma impressão unificada e coerente desse indivíduo (Asch e Zukier, 1984).

Modelos de Integração de Informações Muitos modelos relativos ao modo como os observadores combinam informações baseiam-se em uma premissa-chave – de que o aspecto mais importante da impressão que um observador tem de uma pessoa é a *avaliação* geral positiva ou negativa dessa pessoa. Essa premissa, embora restritiva, justifica-se por duas considerações. Primeiro, os estudos empíricos mostram que a avaliação é a dimensão mais importante dos nossos mapas mentais dos traços de personalidade. Segundo, essa dimensão avaliadora é crucial quando tomamos decisões práticas e fazemos julgamentos práticos. Por exemplo, podemos rejeitar um candidato a um emprego porque achamos que ele é improdutivo (avaliação negativa) ou convidar um novo conhecido para uma festa porque achamos que ele é animado (avaliação positiva).

Presuma que um teórico queira prever a avaliação geral que um observador faria de um estranho que tem os seguintes traços: sincero, amigável, cauteloso e desonesto. Para fazer isso, o teórico precisará conhecer vários fatos. Primeiro, ele precisará saber em que medida os observadores classificam positiva ou negativamente cada um deles. A maioria dos universitários atribuem valores altamente positivo a traços como “sincero” (digamos, +3), um valor menos positivo para “amigável” (+2) e “cauteloso” (+1), e um valor negativo a “desonesto” (-3) (Anderson, 1968).

Em seguida, esse teórico precisa saber em que medida os observadores combinam os valores dos traços para formar uma avaliação geral do estranho. Os psicólogos sociais vêm propondo vários modelos diferentes que descrevem de que maneira as pessoas combinam informações relativas a diversos traços para formar uma avaliação geral de alguém. Um desses modelos, denominado **modelo aditivo**, postula que as pessoas formam uma avaliação geral *somando* os valores de todos os traços individuais. Um exemplo do modelo aditivo aparece na parte superior do painel da Tabela 5.2, com quatro diferentes combinações de traços. Uma característica-chave do modelo aditivo é que, ao acrescentarmos traços com valor positivo, aumentamos a favorabilidade da nossa impressão geral (Coluna I *vs.* Coluna II) e, quando acrescentamos traços com valor negativo, diminuímos a sua favorabilidade (Coluna III *vs.* Coluna IV).

Embora o modelo aditivo seja plausível, os teóricos também desenvolveram outros modelos. Uma alternativa – denominada **modelo de determinação de média** – postula que os observadores fazem uma avaliação geral *estabelecendo a média* dos valores de todos os traços individuais (ver a parte inferior da Tabela 5.2). No modelo de determinação de média, o impacto da nova informação depende do fato de essa informação ser mais ou menos favorável do que a impressão geral que já temos. Dessa maneira, incorporar um traço novo, levemente positivo, a uma impressão fortemente positiva torna a impressão resultante menos positiva (Coluna I *vs.* Coluna II), enquanto incorporar um traço levemente negativo a uma impressão fortemente negativa torna a impressão resultante menos negativa (Coluna III *vs.* Coluna IV).

Embora tanto o modelo aditivo como o modelo de determinação de média tenham certo apelo, a maior parte dos indícios provenientes dos estudos empíricos sobre a formação de impressões apóia um terceiro modelo. Esse é um refinamento do modelo de determinação de média e chama-se **modelo de determinação de média ponderada** (Anderson, 1981). Segundo

TABELA 5.2 COMPARAÇÃO DO MODELO ADITIVO E DO MODELO DE DETERMINAÇÃO DE MÉDIA NA FORMAÇÃO DE IMPRESSÕES

		COMBINAÇÕES DE TRAÇOS							
Modelo		I		II		III		IV	
Aditivo	sincero	+3		sincero	+3	sincero	+1	sério	+1
	amigável	+2		amigável	+2	irresponsável	-3	irresponsável	-3
	tolerante	+1		tolerante	+1	desonesto	-3	desonesto	-3
				cauteloso	+1			sem imaginação	-1
Impressão geral		<u>+6</u>		<u>+7</u>		<u>-5</u>		<u>-6</u>	
Determinação de média	sincero	+3		sincero	+3	sincero	+1	sério	+1
	amigável	+2		amigável	+2	irresponsável	-3	irresponsável	-3
	tolerante	+1		tolerante	+1	desonesto	-3	desonesto	-3
				cauteloso	+1			sem imaginação	-1
Impressão geral		<u>+2,00</u>		<u>+1,75</u>		<u>+1,67</u>		<u>-1,50</u>	

esse modelo, os observadores tiram a média dos valores dos traços para formar uma impressão, mas eles também dão mais peso a algumas informações e menos a outras. Por exemplo, se um estranho é descrito como alto, moreno, bonito, falante, tem olhos azuis, está armado e é perigoso, os últimos dois traços dessa lista predominarão sobre os outros e receberão mais peso na avaliação que o observador faz do estranho.

Vários fatores influenciam os pesos que os observadores atribuem às informações concernentes aos traços. Em primeiro lugar, eles atribuem mais peso às informações provenientes de fontes altamente dignas de crédito do que às informações provenientes de fontes menos dignas de crédito. Em segundo lugar, eles atribuem mais peso a atributos negativos do que a atributos positivos (Hamilton e Zanna, 1972; Ronis e Lipinski, 1985), talvez porque as informações negativas são distintivas em um mundo em que as pessoas freqüentemente apresentam “eus” socialmente desejáveis. Em terceiro lugar, eles prestam mais atenção nos atributos que estão relacionados com o propósito ou o julgamento imediato. Em quarto lugar, enfocam mais os elementos que sobressaem do histórico e menos as coisas que se misturam com a situação geral (Nelson e Klutas, 2000). Em quinto lugar, eles descontam as informações que são muito incongruentes com as impressões prévias ou que são redundantes com o que eles já sabem. E, finalmente, pesam mais as primeiras impressões do que as impressões subseqüentes. A seguir, consideraremos mais detalhadamente a importância das primeiras impressões.

Primeiras Impressões Você certamente já notou o esforço que os indivíduos fazem para criar uma boa impressão quando participam de uma entrevista de emprego, ingressam em um novo grupo ou se encontram com um potencial namorado ou uma potencial namorada. Esse esforço reflete a crença amplamente difundida de que as primeiras impressões são especialmente importantes e têm impacto duradouro. De fato, essa crença é apoiada por um corpo de pesquisa sistemática. Os observadores que formam impressões de uma pessoa conferem mais peso às informações recebidas logo de início em uma seqüência do que às informações recebidas posteriormente. Isso é denominado **efeito de primazia** (Luchins, 1957).

O que explica o impacto das primeiras impressões? Uma explicação é que, depois de formar uma impressão inicial de uma pessoa, interpretamos as informações subseqüentes de mo-

do a torná-las coerentes com a nossa impressão inicial. Tendo estabelecido que o seu novo colega de quarto é organizado e civilizado, você interpreta as meias sujas no chão mais como um sinal de esquecimento temporário do que como prova de sujeira e falta de preocupação. Assim, o esquema por meio do qual um observador assimila novas informações influencia a interpretação dessas informações (Zanna e Hamilton, 1977).

Uma segunda explicação para o efeito de primazia diz que prestamos muita atenção às primeiras informações que obtemos a respeito de uma pessoa, mas prestamos menos atenção quando já temos informações suficientes para fazer um julgamento. Isso não significa que interpretemos informações posteriores de maneira diferente; é que simplesmente as utilizamos menos. Essa explicação presume que toda informação em que prestamos mais atenção tem o maior efeito nas nossas impressões (Dreben et al., 1979). Tanto a reinterpretação das informações posteriores como a diminuição da atenção produzem efeitos de primazia.

Embora os efeitos de primazia sejam lugares-comuns, eles nem sempre ocorrem; às vezes, ocorre o oposto direto. Em certas circunstâncias, as informações mais recentes que adquirimos são as que exercem a maior influência nas nossas impressões – ocorrência essa conhecida como *efeito de recenticidade* (Jones e Goethals, 1971; Steiner e Rain, 1989). Um efeito de recenticidade provavelmente ocorre quando já se passou tanto tempo que esquecemos totalmente a nossa primeira impressão ou quando julgamos características que mudam com o tempo, como o humor e as atitudes. Em ambientes de laboratório, os pesquisadores conseguem induzir o efeito de recenticidade, pedindo aos observadores que façam uma avaliação separada depois de cada nova informação recebida (Stewart, 1965).

Embora tanto o efeito de primazia como o de recenticidade possam ter impacto nas impressões que as pessoas formam umas das outras, os efeitos de primazia são especialmente importantes na vida diária. Em um estudo que investiga o impacto relativo dos efeitos de primazia e recenticidade na formação de impressões (Jones et al., 1968), os participantes observaram o desempenho de uma universitária em um teste de aptidão do tipo SAT (*Type Aptitude Test* – Teste do Tipo de Aptidão). Em determinada condição, a aluna começou obtendo sucesso nos primeiros itens, mas depois o seu desempenho deteriorou-se muito. Em uma segunda condição, ela começou mal e depois gradualmente melhorou. Em ambas as condições, ela respondeu corretamente a 15 das 30 questões do teste. Depois de observarem um ou outro desses desempenhos, os participantes classificaram a inteligência da aluna e tentaram prever como ela se sairia nas próximas 30 questões. Embora o desempenho geral da aluna fosse o mesmo em ambas as condições (15 de 30 acertos), os participantes classificaram a aluna como mais inteligente quando ela começou bem e depois piorou do que quando ela começou mal e depois melhorou. Nas séries seguintes, eles também previram para a aluna uma pontuação mais alta quando ela começou bem do que quando começou mal. Claramente, os participantes atribuíram maior peso ao desempenho da aluna nas primeiras questões – um efeito de primazia.

As Impressões como Profecias Auto-Realizadoras

Corretas ou não, as impressões que formamos das pessoas influenciam nosso comportamento em relação a elas. Lembre-se, por exemplo, do estudo em que os alunos leram que o palestrante era “afetuoso” ou “frio” antes de encontrá-lo (Kelley, 1950). Os alunos não apenas formaram diferentes impressões, mas também comportaram-se de maneiras diferentes em relação a ele.

Aqueles que acreditavam que ele era “afetuoso” participaram mais da discussão em aula do que aqueles que acreditavam que ele era “frio”.

Quando o nosso comportamento para com as pessoas reflete as impressões que temos delas, fazemos com que elas reajam de modo a confirmar as nossas impressões originais. Por exemplo, se ignoramos uma pessoa porque achamos que ela é fechada, ela provavelmente se retrairá e não acrescentará nada de novo à conversa. Como as nossas ações evocam reações adequadas por parte dos outros, nossas impressões iniciais – corretas ou incorretas – freqüentemente são confirmadas pelas reações deles. Quando isso acontece, as nossas impressões se tornam *profecias auto-realizadoras* (Darley e Fazio, 1980).

Um estudo a respeito de conversas para “travar conhecimento” entre moças e rapazes universitários mostra vividamente como as impressões podem se tornar auto-realizadoras (Snyder et al., 1977). Os pesquisadores forneceram, a cada estudante do sexo masculino, um folheto com informações a respeito de uma estudante; os estudantes tinham interesse nisso porque posteriormente eles fariam contato com as moças por telefone para vir a conhecê-las. O folheto incluía uma página com a biografia e a foto da moça. As informações biográficas eram exatas, mas (o que os participantes do sexo masculino não sabiam) era, na verdade, uma foto instantânea de outra moça. A moça mostrada na foto era ou muito atraente ou nem um pouco atraente (uma manipulação experimental). Pediu-se a cada rapaz para formar uma impressão da personalidade da moça com base na folha que continha a sua biografia e na foto. Como era de esperar, os rapazes que haviam visto as fotos das moças atraentes classificaram-nas de maneira mais positiva quanto às dimensões da personalidade do que aqueles que viram as fotos das não atraentes.

Cada rapaz então tratou de “travar conhecimento”, por meio de uma conversa telefônica, com a moça que havia fornecido as informações biográficas contidas no folheto. Quem acreditava que a sua parceira era atraente falou com mais animação, sociabilidade e afeto do que quem achava que a parceira não era atraente. Em outras palavras, as impressões que os rapazes formaram a partir das fotos influenciaram o comportamento deles. Do seu lado, as moças responderam ao telefonema de maneira mais equilibrada, confiante, animada, sociável, sexualmente afetuosa e expansiva ao falar com os rapazes que achavam que elas eram atraentes do que ao falar com os que não achavam que elas eram atraentes. Isso ocorreu apesar de as moças não saberem que os rapazes haviam visto qualquer tipo de foto. É fácil entender que os rapazes interpretassem as respostas das moças como confirmação das suas impressões originais relativas à sociabilidade das suas parceiras. Dessa maneira, a profecia foi auto-realizadora.

A Heurística

Na maior parte das situações sociais, nossas impressões podem ser orientadas por vários esquemas diferentes. Quais são os esquemas que escolhemos para ajudar-nos a definir a situação e as pessoas que nela se encontram, e quais são os esquemas que nos orientam quando interagimos com elas? Também pode haver algumas situações para as quais não criamos um esquema adequado. Como é que tomamos decisões a respeito do modo como caracterizamos essas situações? A resposta vem sob a forma de outro tipo de atalho mental chamado heurística (Tversky e Kahneman, 1974). A heurística fornece uma maneira rápida de escolher esquemas que – embora estejam longe de ser infalíveis – freqüentemente nos ajudam a fazer uma escolha eficaz em meio a considerável incerteza.

Disponibilidade Um fator que determina a probabilidade de escolhermos um esquema específico é o tempo que se passou desde que o utilizamos. Se utilizamos determinado esquema há pouco tempo, é fácil recuperá-lo para usá-lo em situações subseqüentes. Há outras razões pelas quais certos esquemas estão mais disponíveis para nós. Se, por exemplo, certos casos de categorização são mais fáceis de recordar por alguma razão, então é mais provável recorrermos aos esquemas coerentes com esses exemplos e os utilizarmos. Suponha que lhe perguntem se há mais palavras na língua inglesa que começam com a letra R ou se há mais palavras que tenham R como a terceira letra. A maioria das pessoas acha muito mais fácil pensar em exemplos de palavras que começam com R, e assim a facilidade de se produzir exemplos faz parecer que há mais palavras que começam com R (Tversky e Kahneman, 1974). Essas palavras estão mais ou menos disponíveis para nós e por isso elas nos fazem superestimar a freqüência com que ocorrem (Manis et al., 1993).

Representatividade Uma segunda heurística que freqüentemente utilizamos é a chamada heurística da *representatividade* (Tversky e Kahneman, 1974). Nesse caso, tomamos as poucas características que conhecemos a respeito de alguém ou de algo e escolhemos um esquema que combine bem com essas características (Dawes, 1998; Thomsen e Borgida, 1996). Os alunos negros que freqüentavam a Universidade de Notre Dame às vezes se queixavam de que os alunos brancos presumiam que eles eram atletas. Esses alunos brancos estavam usando a heurística da representatividade – eles observavam suas equipes esportivas mais visíveis (futebol americano e basquetebol) e notavam que a porcentagem de jogadores negros nessas equipes é muito maior do que a porcentagem de alunos negros na população total dos alunos. Dessa maneira, o esquema de “atleta” é congruente com ser negro, o que levou os alunos brancos à premissa errônea de que os alunos negros deviam ser atletas. As pessoas tendem a descontar as informações estatísticas diante da representatividade heurística (Kahneman e Tversky, 1973). Dada a dimensão do conjunto de alunos negros em Notre Dame, os alunos dos times de basquetebol e de futebol americano só podiam representar uma fração de todos os alunos negros.

Ancoragem e Ajuste Quando somos obrigados a formar uma opinião a respeito de algo que conhecemos muito pouco, agarramos quaisquer pistas que possam ajudar-nos a dar um palpite decente. Muitas vezes, utilizamos um padrão específico como ponto de partida, depois tentamos determinar se devemos adivinhar além ou aquém desse ponto de partida. Esse ponto de partida é chamado *âncora*, e a modificação que fazemos da âncora é chamada ajuste (Mussweiler et al., 2000; Tversky e Kahneman, 1974). Suponha que lhe peçam, em uma prova, para dizer qual é a população de Chicago; se você não souber responder, mas souber qual é a população da cidade de Nova York, poderá utilizar essa população conhecida como âncora e, acreditando que Chicago deve ser um pouco menor que Nova York, ajustar esse número para baixo de modo a produzir o seu palpite.

Porém, quando usamos essa heurística, nem sempre temos âncoras significativas. Se um número está em nossa mente por alguma razão, é provável que o utilizemos como âncora mesmo que ele não tenha nada que ver com a situação que estamos enfrentando (Cadinu e Rothbart, 1996; Wilson et al., 1996). Suponha que um empregador esteja realizando uma avaliação anual dos empregados e que ele tenha o poder para lhes dar um aumento de 0 a 40%, dependendo do desempenho de cada um. Se o patrão acabou de participar de uma festa de aposentadoria para alguém que trabalhou na empresa por 30 anos, ele pode inconscientemente usar esse va-

lor como âncora e acabar concedendo aumentos relativamente altos. Mas se ele acabou de comparecer à festa de aniversário de um sobrinho de cinco anos de idade, o número cinco pode ser usado como âncora e, embora o patrão possa fazer o ajuste a partir de cinco, é provável que os aumentos sejam consideravelmente mais baixos do que se o número 30 fosse usado como âncora. Esses tipos de efeitos de ancoragem tendem a ocorrer mesmo que sejamos explicitamente advertidos para não permitir que âncoras arbitrárias afetem as nossas decisões (Griffin et al., 2001).

Talvez o mais freqüente seja utilizarmos a nós mesmos como âncoras ao julgar situações sociais (Markus et al., 1985). Temos a tendência de fazer isso mesmo quando sabemos que somos atípicos. Se você é uma pessoa muito generosa que sempre dá gorjetas de pelo menos 25% em um restaurante e se lhe perguntarem se a sua amiga Emily é pão-dura ou caridosa, é provável que você use o seu próprio comportamento um pouco atípico como âncora e diga que ela é pão-dura porque sabe que ela geralmente “só” dá gorjetas de 20%.

A TEORIA DA ATRIBUIÇÃO

Quando interagimos com outras pessoas, observamos apenas suas ações e seus efeitos. Isso está bem, mas, como observadores, queremos saber por que os outros agem de determinada maneira. Para entender isso, geralmente fazemos inferências além daquilo que observamos. Por exemplo, se uma mulher nos faz um favor, por que o está fazendo? Por que ela é uma pessoa fundamentalmente generosa? Ou será que ela é manipuladora e está em busca de algum outro motivo? O seu papel social exige que ela faça isso? Outras pessoas a pressionaram para fazê-lo? Para agir com eficácia em relação a ela e prever o seu futuro comportamento, primeiro devemos entender *por que* ela se comporta dessa maneira.

O termo atribuição refere-se ao processo que um observador utiliza para inferir as causas do comportamento de outra pessoa. Isto é, o observador tenta responder à pergunta: “por que essa pessoa age dessa forma?”. Na atribuição, observamos o comportamento dos outros e inferimos as suas causas – intenções, habilidades, traços, motivos e pressões situacionais que explicam por que eles agem de determinada maneira. As teorias da atribuição enfocam os métodos que utilizamos para interpretar o comportamento de outra pessoa e inferir as suas fontes. Elas explicam como chegamos a atribuir determinado comportamento a algumas causas e não a outras (Kelly e Michela, 1980; Lipe, 1991; Ross e Fletcher, 1985).

Atribuições Disposicionais versus Atribuições Situacionais

Fritz Heider (1944, 1958), cuja obra foi um estímulo prematuro ao estudo da atribuição, observou que as pessoas, na vida cotidiana, usam o raciocínio do senso comum para entender as causas dos comportamentos dos outros. Elas agem como “cientistas ingênuos” e usam algo que se parece com o método científico na tentativa de discernir as causas do comportamento. Heider assegurava que as pessoas agem de acordo com as suas crenças, não importa se as suas interpretações das causas do comportamento são ou não científicas. Por essa razão, os psicólogos sociais devem estudar as explicações causais do comportamento e dos acontecimentos com base no senso comum. Segundo Heider, somente as estudando, podemos entender o seu comportamento.

A decisão mais importante que os observadores tomam é atribuir um comportamento ao(s) estado(s) interno(s) da pessoa que o(s) apresenta(m) – isso se chama **atribuição disposicional** – ou a fatores presentes no ambiente dessa pessoa – **atribuição situacional**. Por exemplo, considere as atribuições que uma pessoa pode fazer ao ficar sabendo que o seu vizinho está desempregado. Ela pode julgar que ele está sem emprego porque é preguiçoso, porque é irresponsável ou porque não tem capacidade. Essas são atribuições disposicionais, porque atribuem as causas do comportamento a estados internos ou a características dele. Como alternativa, ela pode atribuir o desemprego dele à escassez de empregos na sua área de trabalho, à discriminação no trabalho, às condições de recessão da economia ou aos males do sistema capitalista. Essas são atribuições situacionais, porque atribuem o comportamento dele a causas externas.

O que irá determinar se um observador atribui certo ato à disposição ou à situação de uma pessoa? Uma importante consideração é a força das pressões situacionais sobre a pessoa. Essas pressões podem incluir as exigências do papel normativo e também as recompensas ou as punições aplicadas à pessoa pelos outros no ambiente. Por exemplo, suponha que vemos um juiz decretar pena de morte para um criminoso; podemos inferir que o juiz é implacável (atribuição disposicional). Mas suponha que saibamos que a lei no Estado em que ele se encontra requer pena de morte para a ofensa desse criminoso. Agora, já não vemos o juiz como uma pessoa implacável, mas como alguém que reage às pressões do papel (atribuição situacional).

Essa lógica tem sido formalizada como a **regra subtrativa**, que afirma que, ao fazer atribuições relativas a disposições pessoais, o observador subtrai, da disposição pessoal implicada pelo próprio comportamento, o impacto das forças situacionais que é percebido (Trope e Cohen, 1989; Trope et al., 1988). Assim, considerado em si, o comportamento do juiz (imposição da pena de morte) pode implicar que ele é implacável na disposição. A regra subtrativa, porém, afirma que o observador deve subtrair o efeito das pressões situacionais (a lei do estado) da disposição implicada pelo comportamento em si. Quando o observador faz isso, ele pode concluir que o juiz não é especialmente implacável ou abertamente inclinado a impor a pena de morte.

No caso do juiz e da pena de morte, utilizar a regra subtrativa serviu para enfraquecer a atribuição disposicional e fortalecer a atribuição situacional. Em outros casos, porém, aplicar a regra subtrativa fortalece ou aumenta a atribuição disposicional. Isso acontece, por exemplo, quando uma pessoa persiste em ações que o seu ambiente desencoraja ou pune. Suponha que uma mulher tenha exprimido sentimentos liberais a respeito de várias questões ao interagir com conservadores políticos. Se ela persistir nisso, apesar de uma reação negativa das outras pessoas, atribuímos esse comportamento à sua disposição pessoal. Ou seja, ao aplicar a regra subtrativa, subtraímos, da disposição pessoal implicada pelo próprio comportamento, o impacto das forças situacionais. Isso significa que subtraímos uma quantidade negativa (a reação negativa dos outros) da disposição implicada pelo próprio comportamento. O efeito resultante é aumentar a atribuição disposicional. Nossa conclusão, como observadores, é que essa mulher deve ter fortes convicções liberais.

A Inferência das Disposições a Partir dos Atos

Embora a análise de Heider e a regra subtrativa sejam úteis para se identificar algumas condições nas quais os observadores fazem atribuições disposicionais, elas não explicam que disposições específicas atribuem a uma pessoa. Suponha, por exemplo, que você está em uma rua da cidade na época do Natal e que vê um homem jovem, bem vestido, caminhando com uma mu-

lher. De repente, ele pára e joga algumas moedas em um cofrinho do Exército da Salvação. A partir desse ato, o que você infere a respeito das disposições desse homem? Ele é generoso e altruísta? Ou talvez ele esteja apenas tentando ficar livre de algum troco que o está incomodando no bolso do casaco?

Quando tentamos inferir as disposições de uma pessoa, nossa perspectiva assemelha-se muito à de um detetive. Podemos observar apenas o ato (um homem doa moedas ao Exército da Salvação) e os efeitos dessa ação (o Exército da Salvação recebe mais recursos, a mulher sorri para o homem, o bolso do homem não está mais abarrotado de moedas). Desse ato observado, e seus efeitos, devemos inferir as disposições desse homem.

Segundo uma teoria proeminente (Jones, 1979; Jones e Davis, 1965), damos dois grandes passos quando inferimos disposições pessoais. Primeiro, tentamos deduzir as *intenções* específicas que se encontram subjacentes às ações de uma pessoa. Em outras palavras, tentamos configurar o que a pessoa originalmente pretendia realizar quando executou a ação. Em segundo lugar, tentamos inferir, a partir dessas intenções, que *disposição* pessoal anterior faria com que a pessoa tivesse as tais intenções. Se achamos que o homem pretendia beneficiar o Exército da Salvação, por exemplo, inferimos a disposição "prestativo" ou "generoso". Porém, se achamos que ele tinha alguma outra intenção, como impressionar a namorada, não inferimos que ele tem a disposição "prestativo". Assim, atribuímos uma disposição que reflete a intenção presumida.

Um problema na inferência das disposições a partir dos atos, naturalmente, é que qualquer ato pode ter múltiplos efeitos. Para fazer atribuições com confiança, os observadores devem decidir que efeito(s) a pessoa realmente está buscando obter e que efeitos são meramente acidentais. Isso nem sempre é fácil de ser feito. Quando o homem doou o dinheiro ao Exército da Salvação, por exemplo, a sua intenção era praticar um ato de caridade ou impressionar a mulher que o estava acompanhando? Sua ação entrelaça ambos os efeitos. Antes de fazer a inferência de que o homem é generoso e prestativo por disposição, um observador deve saber que efeito(s) o homem pretendia produzir com seu ato.

Vários fatores influenciam as decisões dos observadores quanto ao(s) efeito(s) que a pessoa está realmente tentando obter e, portanto, quanto à inferência disposicional adequada. Esses fatores incluem em que medida os efeitos são comuns, em que medida são desejáveis e em que medida são normativos (Jones e Davis, 1965).

Efeitos Comuns Geralmente, qualquer ato de uma pessoa produz mais de um efeito; essa multiplicidade torna difícil, para os observadores, inferir as disposições a partir das ações. Se qualquer ação produzisse apenas um único efeito, então, as inferências das disposições a partir das ações seriam sempre claras. Por causa da multiplicidade de efeitos, no entanto, os observadores que atribuem intenções e disposições específicas a uma pessoa acham que é informativo observar a pessoa em situações que envolvam escolhas entre ações alternativas.

Suponha, por exemplo, que uma pessoa possa engajar-se, quer na ação 1, quer na ação 2. Caso seja escolhida, a ação 1 produzirá os efeitos a, b, c. A ação 2 produzirá os efeitos b, c, d, e. Como podemos observar dois desses efeitos (b, c) são *comuns* às ações 1 e 2. Os efeitos remanescentes (a, d, e) são exclusivos de uma alternativa específica; esses são efeitos *não-comuns*.

Agora, suponha que a pessoa escolha a ação 2. O que podemos inferir a respeito das suas intenções e disposições? A principal inferência é que, embora ela possa ou não ter pretendido produzir os efeitos b, c, certamente pretendia produzir, ou o efeito d, ou o efeito e (ou ambos) para evitar o efeito a. Os efeitos exclusivos (não-comuns) dos atos tornam os observadores ca-

pazes de fazer inferências a respeito de intenções e disposições, mas os efeitos comuns de dois ou mais atos fornecem pouca ou nenhuma base para inferências (Jones e Davis, 1965).

Dessa maneira, os observadores que querem discernir as disposições específicas de uma pessoa tentam identificar efeitos que sejam exclusivos da ação escolhida. As pesquisas mostram que, quanto menos efeitos não-comuns são associados com a alternativa escolhida, maior é a confiança dos observadores a respeito das suas atribuições (Ajzen e Holmes, 1976).

Efeitos Socialmente Desejáveis Em muitas situações, as pessoas engajam-se em comportamentos específicos porque eles são socialmente desejáveis. Mas as pessoas que realizam um ato social desejável mostram-nos apenas que elas são “normais” e nada revelam a respeito das suas disposições distintas. Suponha, por exemplo, que você observa uma convidada, em uma festa, agradecer à anfitriã ao se despedir. O que isso revela a respeito dessa convidada? Ela realmente gostou da festa? Ou ela estava apenas comportando-se de maneira educada, socialmente desejável? Você não pode ter certeza – qualquer uma dessas inferências pode estar correta. Agora, suponha, ao invés disso, que, ao se despedir, a convidada tenha reclamado em voz alta à anfitriã por ter passado um tempo desagradável em uma festa chata. Isso provavelmente revela mais a respeito dela, porque os observadores interpretam os atos socialmente não desejáveis como indicadoras de disposições subjacentes (Miller, 1976).

Expectativas Normativas Quando os observadores inferem as disposições a partir dos atos, eles consideram a normatividade do comportamento. A *normatividade* é a medida em que esperamos que a pessoa média tenha determinado comportamento em um ambiente específico. Isso inclui a conformidade com as normas sociais e as expectativas referentes aos papéis nos grupos (Jones e McGillis, 1976). As ações que estão em conformidade com as expectativas referentes aos papéis não são informativas quanto às disposições pessoais, enquanto as ações que violam as expectativas referentes aos papéis conduzem os observadores às atribuições disposicionais.

Um estudo de Jones et al. (1961) ilustra o efeito que o comportamento fora dos papéis tem nas inferências. Os participantes ouviram a gravação de uma entrevista com um indivíduo que estava procurando emprego como tripulante de submarino ou astronauta. Na primeira parte da entrevista, o entrevistador fornecia uma descrição do candidato ideal para o emprego. Para o tripulante de submarino (que tinha de trabalhar muitas horas em lugares apertados com outras pessoas), as características ideais eram amabilidade, senso de cooperação, obediência e espírito gregário (pessoa *voltada para as outras*). Em contraste, para o astronauta (que viajaria sozinho no espaço), as características ideais eram diligência, atenção, independência e capacidade de agir sem ajuda ou a companhia de outras pessoas (pessoa *voltada para dentro*).

Em seguida, os participantes ouviram uma gravação do candidato apresentando-se para o cargo. Dependendo da condição experimental, ele procurava emprego, ou como tripulante de submarino ou como astronauta, e apresentou-se, ora como uma pessoa voltada para as outras, ora como uma pessoa voltada para dentro. O ponto importante é que duas dessas combinações de papéis são apropriadas – a pessoa voltada para as outras candidatando-se ao emprego no submarino e a pessoa voltada para dentro candidatando-se ao emprego de astronauta. As duas outras combinações são papéis inadequados – a pessoa voltada para as outras candidatando-se ao emprego de astronauta e a pessoa voltada para dentro candidatando-se ao emprego de tripulante de submarino. Depois de escutar a entrevista gravada, os participantes classificaram o candidato de acordo com várias medidas de traços. Eles também indicaram a confiança que tinham nas suas classificações.

A Tabela 5.3 apresenta as classificações. Os participantes classificaram os dois candidatos cujo comportamento era adequado para o papel (o tripulante de submarino voltado para as outras pessoas e o astronauta voltado para dentro) como conformistas e associativos.

Os participantes tinham pouca confiança nas classificações que haviam feito desses candidatos. Os candidatos conheciam os requisitos dos cargos e apresentaram-se de acordo com eles durante a entrevista, de modo que os participantes não puderam inferir muito a respeito deles como pessoas. Especificamente, os participantes não foram capazes de dizer se os candidatos eram realmente aquilo que afirmavam ser ou se estavam simplesmente posando para obter o emprego.

Entretanto, quando os participantes classificaram os dois candidatos cujo comportamento era inadequado para o papel (o astronauta voltado para os outros e o tripulante de submarino voltado para dentro), os resultados foram diferentes. Os participantes classificaram o tripulante de submarino voltado para dentro como independente (não-conformista) e não associativo. Como esse comportamento era contrário aos requisitos dos cargos, os participantes deram fortes atribuições e reportaram muita confiança nas suas classificações. Em contraste, os participantes classificaram o astronauta voltado para os outros como muito conformista e associativo. O comportamento desse candidato também era contrário aos requisitos do papel, e os participantes novamente tiveram confiança nas suas classificações.

Observe que os participantes desse estudo seguiram a regra subtrativa discutida anteriormente. Nas suas atribuições, eles aumentaram as disposições pessoais como causas para os candidatos inadequados em relação aos papéis (o astronauta voltado para as outras pessoas e o tripulante de submarino voltado para dentro). Da mesma maneira, eles descontaram (diminuíram) as disposições pessoais como causas para os candidatos que eram adequados aos papéis (o tripulante de submarino voltado para os outros e o astronauta voltado para dentro). Ambos os efeitos foram congruentes com o papel subtrativo.

O Modelo de Atribuição de Co-Variação

Até este ponto, examinamos o modo como os observadores fazem atribuições relativas ao comportamento de uma pessoa em uma única situação. Às vezes, porém, temos várias observações a respeito do comportamento de uma pessoa. Isto é, temos informações a respeito do comportamento de alguém em várias situações ou em determinada relação em face de diferentes parceiros. Várias observações permitem-nos fazer muitas comparações, e estas, por sua vez, facilitam a atribuição causal.

TABELA 5.3 PRINCIPAIS CLASSIFICAÇÕES DOS ENTREVISTADOS PELOS PARTICIPANTES

Traços Classificados	PAPEL			
	Astronauta		Tripulante de submarino	
	Voltado para dentro	Voltado para os outros	Voltado para dentro	Voltado para os outros
Conformidade	13,09	15,91	9,41	12,58
Associação	11,12	15,27	8,64	12,00
Sinceridade	9,68	12,42	12,08	10,09

Fonte: Adaptado a partir de Jones et al., 1961.

Como os observadores utilizam as várias observações para chegar a uma conclusão a respeito da(s) causa(s) de um comportamento? Ampliando as idéias de Heider, Kelley (1967, 1973) sugere que, ao fazer várias observações de comportamento, analisamos as informações essencialmente da mesma maneira que um cientista o faria. Isto é, tentamos configurar se o comportamento ocorre na presença ou na ausência de vários fatores (atores, objetos, contextos) que são causas possíveis. Então, para identificar a(s) causa(s) do comportamento, aplicamos o **princípio da co-variação**: atribuímos o comportamento ao fator que está presente quando o comportamento ocorre e ausente quando o comportamento deixa de ocorrer – a causa que *co-varia* com o comportamento.

Para ilustrar, suponha que você está trabalhando no seu emprego de meio período uma tarde, quando ouve o seu chefe criticar em voz alta outro funcionário, Michael. A que você atribuiria o comportamento do seu chefe? Há pelo menos três causas potenciais: o *ator* (o chefe), o *objeto* do comportamento (Michael) e o contexto ou *ambiente* no qual o comportamento ocorre. Por exemplo, você pode atribuir a crítica em voz alta à personalidade aberrante do seu chefe (uma característica do ator), ao desempenho preguiçoso de Michael (característica do objeto) ou a alguma característica específica do contexto.

Kelley (1967) sugere que, quando usamos o princípio da co-variação para determinar se um comportamento é causado pelo ator, pelo objeto ou pelo contexto, confiamos em três tipos de informação: consenso, coerência e distinção.

Consenso refere-se a todos os atores terem o mesmo comportamento ou apenas alguns o terem. Por exemplo, todos os outros empregados no trabalho criticam Michael (muito consenso), ou o seu chefe é a única pessoa que o faz (pouco consenso)?

Coerência refere-se ao fato de o ator comportar-se sempre da mesma maneira em momentos diferentes e em ambientes diferentes. Se o seu chefe critica Michael em muitas ocasiões diferentes, seu comportamento tem muita coerência. Se ele nunca criticou Michael antes, o seu comportamento tem pouca coerência.

Distinção refere-se ao fato de o ator comportar-se diferentemente em relação a um objeto específico do que em relação a outros objetos. Se o seu chefe critica apenas Michael e nenhum dos outros funcionários, seu comportamento tem muita *distinção*. Se ele critica todos os trabalhadores, seu comportamento em relação a Michael tem pouca distinção.

A atribuição causal que os observadores fazem para um comportamento depende da combinação específica das informações relativas a consenso, coerência e distinção que as pessoas associam com esse comportamento. Para ilustrar isso, a Tabela 5.4 revê o cenário no qual o seu chefe critica Michael. A tabela apresenta três combinações de informação que podem estar presentes nessa situação, são interessantes porque estudos têm demonstrado que elas produzem, com credibilidade, diferentes atribuições relativas à causa do comportamento (Cheng e Novick, 1990).

Como indica a Tabela 5.4, os observadores geralmente atribuem a causa de um comportamento ao ator (o chefe) quando o comportamento tem pouco consenso, pouca distinção e muita coerência. Já os observadores geralmente atribuem um comportamento ao objeto (Michael) quando o comportamento tem muito consenso, muita distinção e muita coerência. Finalmente, eles geralmente atribuem um comportamento ao contexto quando há pouca coerência.

Vários estudos mostram que, pelo menos em termos gerais, as pessoas usam as informações relativas a consenso, coerência e distinção da maneira que Kelley teorizou (Hewstone e

TABELA 5.4 POR QUE O CHEFE CRITICOU MICHAEL?

- Situação: No trabalho, hoje, você observou o seu chefe criticar outro empregado, Michael, e gritar com ele.

Pergunta: Por que o chefe criticou Michael?

1. O modelo de Kelley (1973) indica que as atribuições são feitas para o ator (chefe) quando há pouco consenso, pouca distinção e alta coerência.

Exemplo: Suponha que ninguém mais critique Michael (pouco consenso). O chefe critica todos os outros empregados (pouca distinção). O chefe criticou Michael no mês passado, na semana passada e ontem (alta coerência).

Atribuição: o observador provavelmente atribuirá o comportamento (crítica) ao chefe ("o chefe é uma pessoa muito crítica").

2. O modelo indica que as atribuições são feitas ao objeto-estímulo (Michael) quando há muito consenso, muita distinção e muita coerência.

Exemplo: Suponha que todos no trabalho critiquem Michael (muito consenso). O chefe não critica mais ninguém no trabalho, apenas Michael (muita distinção). O chefe criticou Michael no mês passado, na semana passada e ontem (muita coerência).

Atribuição: o observador provavelmente atribuirá o comportamento (crítica) a Michael ("Michael é um profissional preguiçoso e descuidado").

3. O modelo indica que as atribuições são feitas ao contexto ou à situação quando há pouca coerência.

Exemplo: Suponha que o chefe nunca tenha criticado Michael antes (pouca consistência).

Atribuição: o observador provavelmente atribuirá o comportamento (crítica) a um conjunto específico de circunstâncias contextuais, ao invés de atribuí-lo a Michael ou ao chefe ("Esta manhã, Michael fez uma observação que o chefe interpretou mal").

Jaspars, 1987; McArthur, 1972; Pruitt e Insko, 1980), embora o consenso pareça ter um efeito mais fraco nas atribuições do que os dois outros aspectos da co-variação (Winschild e Wells, 1997). Naturalmente, em qualquer situação, a combinação das informações disponíveis pode diferir das três possibilidades mostradas na Tabela 5.4. Nesses casos, as atribuições são mais complicadas, mais ambíguas e menos certas. Geralmente atribuímos menos peso a determinada causa se outras causas plausíveis também estão presentes (Kelley, 1972; Morris e Larrick, 1995).

Atribuições para o Sucesso e o Fracasso

Para os estudantes, os técnicos de futebol, os representantes eleitos e todos aqueles cujo destino depende de avaliações do seu desempenho, as atribuições para o sucesso e o fracasso são vitais. Como os observadores percebem, porém, as atribuições desse tipo são problemáticas. Quando uma pessoa tem sucesso em uma tarefa, várias explicações podem ser atribuídas ao resultado. Por exemplo, um aluno que passa em um exame pode dar crédito à sua habilidade intrínseca ("eu sou muito inteligente"), ao seu esforço ("eu realmente estudei para esse exame"), à facilidade da tarefa ("o exame poderia ter sido muito mais difícil") ou mesmo à sorte ("apenas ocorreu que eles nos testaram no que diz respeito aos únicos artigos que eu li").

Esses quatro fatores – habilidade, esforço, dificuldade da tarefa e sorte – são gerais e aplicam-se em muitos ambientes. Como os observadores decidem qual deles é a "verdadeira" causa do sucesso ou do fracasso? Quando eles observam um acontecimento e tentam determinar a causa do sucesso ou do fracasso, eles têm de considerar duas coisas. Em primeiro lugar, têm de decidir se o resultado se deve a causas internas do ator (uma atribuição *interna* ou *disposicional*) ou a causas ambientais (uma atribuição *externa* ou *situacional*). Em segundo lugar, têm de decidir se o resultado é uma ocorrência *estável* ou *instável*, ou seja, eles têm de determinar se a causa é uma característica permanente do ator ou do ambiente, ou se ela é instável e mutável. Apenas depois que os observadores fazem julgamentos relativos à internalidade-externalidade e à estabilidade-instabilidade é que eles conseguem chegar a conclusões relativas à(s) causa(s) do sucesso ou do fracasso.

Como apontaram vários teóricos (Heider, 1958; Weiner, 1986; Weiner et al., 1971), os quatro fatores anteriormente mencionados – habilidade, esforço, dificuldade da tarefa e sorte – podem ser agrupados de acordo com a internalidade-externalidade e a estabilidade-instabilidade. A *habilidade*, por exemplo, é geralmente considerada como interna e estável. Ou seja, os observadores geralmente interpretam a habilidade ou a aptidão como propriedade da pessoa (e não do ambiente) e consideram-na estável porque ela não muda de um momento para o outro. Em contraste, o *esforço* é interno e instável. O esforço ou o empenho temporário é uma propriedade da pessoa, que muda dependendo do quanto ela tenta. A *dificuldade da tarefa* depende das características da tarefa objetiva, de modo que ela é externa e estável. A sorte – ou o acaso – é externa e instável (imprevisível). A Tabela 5.5 mostra essas relações.

Determinantes das Causas Atribuídas Se os observadores atribuem um desempenho a causas internas ou externas é algo que depende do modo como o desempenho do ator compara-se com o dos outros. Geralmente, atribuímos desempenhos extremos ou incomuns a causas internas. Por exemplo, julgamos um jogador de tênis que ganha um grande torneio como alguém extraordinariamente capaz ou altamente motivado. Da mesma maneira, consideramos um jogador que tem um desempenho excepcionalmente ruim como pouco hábil ou desmotivado. Em contraste, geralmente atribuímos desempenhos médios ou comuns a causas externas. Se um jogador enfrenta a derrota no meio do torneio, é provável a atribuirmos à competição acirrada ou talvez à má sorte.

Se os observadores atribuem desempenho a causas estáveis ou instáveis é algo que depende da uniformidade do desempenho do ator no decorrer do tempo. Quando os desempenhos são muito uniformes, atribuímos o resultado a causas estáveis. Assim, se um jogador de tênis ganha torneios freqüentemente, atribuímos o seu sucesso ao seu grande talento (habilidade) ou talvez ao nível uniformemente baixo dos seus oponentes (dificuldade da tarefa). Quando os desempenhos são muito diferentes, porém, atribuímos os resultados a causas instáveis e não a causas estáveis. Suponha, por exemplo, que o nosso jogador de tênis seja imbatível em um dia e fácil de se derrotar no dia seguinte. Nesse caso, atribuímos os resultados a flutuações de motivação (esforço) ou a fatores externos aleatórios, como a velocidade do vento, a condição da quadra e assim por diante (sorte).

Um estudo experimental (Frieze e Weiner, 1971) ilustra claramente esses efeitos. Os participantes receberam informações a respeito do desempenho de um indivíduo (sucesso ou fracasso) em determinada tarefa. Eles também receberam informações a respeito do índice de sucesso anterior dessa pessoa nas mesmas tarefas e em tarefas semelhantes, assim como informações a respeito dos índices de sucesso de outras pessoas nessa tarefa. Esses dados influenciaram a percepção do desempenho do ator como coerente ou incoerente com o seu desempenho anterior e semelhante ou não semelhante ao desempenho dos outros na mesma tarefa. Os par-

TABELA 5.5 CAUSAS PERCEBIDAS DO SUCESSO E DO FRACASSO

Grau de Estabilidade	Locus de Controle	
	Interno	Externo
Estável	Habilidade	Dificuldade da tarefa
Instável	Esforço	Sorte

Fonte: Adaptado de Weiner et al., 1972.

participantes – então – reportaram as suas opiniões relativas ao impacto dos fatores internos (habilidade, esforço) e externos (dificuldade da tarefa, sorte) para causar o resultado do desempenho do ator (sucesso ou fracasso) na tarefa imediata. Os resultados mostraram que (1) era provável que se atribuísse o sucesso mais a fatores internos (habilidade, esforço) do que ao fracasso; (2) atribuiu-se um desempenho semelhante ao dos outros a fatores externos (dificuldade da tarefa); já o desempenho diferente do desempenho dos outros (o sucesso onde os outros falharam ou o fracasso onde os outros foram bem-sucedidos) foi atribuído a fatores internos (habilidade, esforço); (3) o desempenho coerente com o histórico (o sucesso no caso de a pessoa ter sido bem-sucedida no passado e o fracasso no caso de ela ter fracassado no passado) foi atribuído a fatores estáveis (habilidade, dificuldade da tarefa), enquanto o desempenho incoerente com o passado da pessoa foi atribuído a fatores instáveis (sorte, esforço).

Conseqüências das Atribuições As atribuições para o desempenho são importantes porque elas influenciam tanto nossas reações emocionais ao sucesso e ao fracasso como nossas expectativas e aspirações futuras. Por exemplo, se atribuirmos o desempenho ruim em um exame à falta de capacidade, podemos desesperar do sucesso futuro e abandonar os estudos; isso é especialmente provável se encararmos a capacidade como algo dado e não que pode ser controlado por nós. Ao contrário, se atribuirmos o mau desempenho em um exame à falta de esforço, podemos sentir vergonha ou culpa, mas é provável que estudemos mais e tenhamos a expectativa de melhorar. Se atribuirmos o exame ruim à má sorte, podemos ter sensações de surpresa ou de espanto, mas não é provável que alteremos os nossos hábitos de estudo, porque a situação não nos parecerá controlável; apesar dessa falta de sorte, podemos, no entanto, esperar melhores notas no futuro. Finalmente, se atribuirmos o nosso mau desempenho à dificuldade do exame, podemos ficar zangados, mas não lutamos para melhorar (McFarland e Ross, 1982; Valle e Frieze, 1976; Weiner, 1985, 1986).

O VIÉS E O ERRO NA ATRIBUIÇÃO

De acordo com o quadro que descrevemos até o momento, os observadores examinam minuciosamente o seu ambiente, reúnem informações, formam impressões e interpretam o comportamento de maneira racional, às vezes inconscientes. Na verdade, porém, eles freqüentemente desviam-se dos métodos lógicos descritos pela teoria da atribuição e tornam-se presas de vieses. Os vieses podem conduzir os observadores a interpretar mal os acontecimentos e a fazer julgamentos errôneos. Nesta seção, consideraremos vários vieses e erros de atribuição importantes.

A Superatribuição para as Disposições

Na época da crise cubana de mísseis, o líder cubano Fidel Castro era, de modo geral, impopular, e até mesmo temido, nos Estados Unidos. Em um interessante estudo feito logo após a crise, Jones e Harris (1967) pediram aos participantes que lessem um ensaio escrito por outra pessoa (um aluno). Dependendo do tratamento, o ensaio ou apoiava fortemente o líder cubano ou opunha-se fortemente a ele. Os participantes também recebiam informações a respeito das condições em que o aluno havia escrito o ensaio. Dependendo do tratamento, eles descobriam que, ou o ensaio havia sido escrito por um aluno que tinha sido orientado pelo instrutor

a assumir uma postura pró-Castro ou anti-Castro (*condição de não-escolha*), ou que o ensaio havia sido escrito por um aluno que teve liberdade para escolher a posição que quisesse apresentar (*condição de escolha*). A tarefa dos participantes era inferir a verdadeira atitude subjacente do escritor a respeito de Castro. Quando o escritor teve livre escolha, os participantes inferiram que o conteúdo do ensaio refletiu a verdadeira atitude do autor a respeito de Castro, ou seja, eles viram o ensaio pró-Castro como indicador de atitudes pró-Castro, e o ensaio anti-Castro como indicador de atitudes anti-Castro. Quando o autor recebeu o tópico e não teve escolha, os participantes ainda acharam que o conteúdo do ensaio refletiu a verdadeira atitude dos escritores a respeito de Castro, embora tivessem menos certeza disso. Os participantes fizeram essas atribuições internas mesmo sendo possível que o autor tivesse uma opinião diretamente oposta àquela expressa no ensaio. De fato, os participantes superestimaram a importância das disposições internas (atitudes a respeito de Castro) e subestimaram a importância das forças situacionais (obrigações do papel) para moldar o ensaio.

A tendência de superestimar a importância dos fatores pessoais (disposicionais) e de subestimar as influências situacionais como causas do comportamento é tão comum que é chamada **erro de atribuição fundamental** (Higgins e Bryant, 1982; Ross, 1977; Small e Peterson, 1981) e vem sendo documentada em vários estudos no decorrer dos anos (por exemplo, Allison et al., 1993; Jones, 1979; Ross, 2001; Sabini et al., 2001). Esse erro resulta do fracasso, por parte do observador, em aplicar inteiramente a regra subtrativa. Essa tendência foi primeiro identificada por Heider (1944), que notou que a maioria dos observadores ignora ou minimiza o impacto das pressões dos papéis e das restrições situacionais nos outros e interpreta o comportamento como decorrente das intenções, dos motivos ou das atitudes das pessoas. Esse viés é especialmente perigoso quando nos faz ignorar as vantagens do poder embutido nos papéis sociais. Por exemplo, podemos atribuir incorretamente o sucesso dos poderosos às suas capacidades pessoais superiores, ou podemos atribuir incorretamente os fracassos das pessoas que não têm poder às suas fraquezas pessoais.

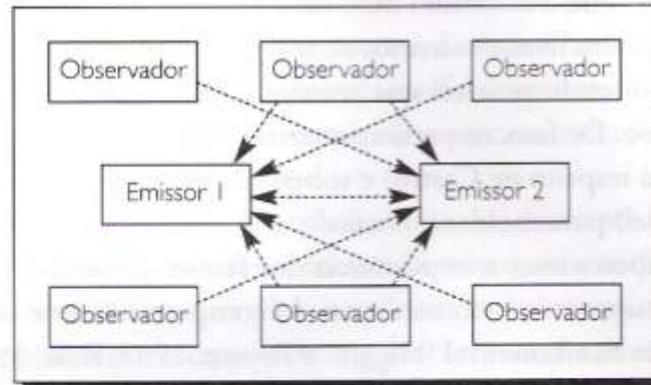
O Viés do Foco de Atenção

Outra tendência comum é superestimarmos o impacto causal daquilo ou daquele em que enfocamos a nossa atenção; isso se chama **viés do foco de atenção**. Uma demonstração impressionante desse viés aparece em um estudo de Taylor e Fiske (1978) que envolveu seis participantes que observaram uma conversa entre duas pessoas (Emissor 1 e Emissor 2). Embora os seis participantes ouvissem o mesmo diálogo, o foco da sua atenção visual era diferente. Dois observadores sentaram-se atrás do Emissor 1, encarando o Emissor 2; dois sentaram-se atrás do Emissor 2, encarando o Emissor 1; e dois sentaram-se ao lado dos emissores, enfocando igualmente os dois (ver Figura 5.2). Medidas tomadas após a observação mostraram que os observadores acharam que o emissor que eles encaravam não apenas tinha mais influência no tom e no conteúdo da conversa, mas também tinha maior impacto causal no comportamento do outro emissor. Os observadores que se sentaram ao lado dos emissores e que puderam focar os dois igualmente atribuíram-lhes igual influência.

Percebemos que os estímulos mais salientes no ambiente – aqueles que atraem a nossa atenção – têm maior influência causal. Assim, atribuímos a maior influência causal às pessoas que são barulhentas, coloridas, vívidas ou inquietas. Creditamos mais influência à pessoa que fala mais; quando ouvimos uma pedra quebrar uma vidraça, culpamos a pessoa que passa cor-

FIGURA 5.2 O VIÉS DO FOCO DE ATENÇÃO

Este diagrama mostra de que maneira os emissores e os observadores sentaram-se durante um estudo que investigava o efeito do foco de atenção visual nas atribuições dos observadores. As flechas indicam o foco visual de atenção. Depois de uma conversa entre os dois emissores, os observadores atribuíram mais influência ao emissor que eles viam do que ao outro emissor. Os observadores que ficaram ao lado deles, no entanto, atribuíram igual influência a ambos os emissores. Isso ilustra a nossa tendência para atribuir mais impacto causal ao objeto da nossa atenção.



Fonte: Adaptado de "The Focus of Attention Bias", de Taylor e Fiske, 1978. Reprodução permitida pelo autor.

rendo por nós. Embora os estímulos salientes possam ter importância causal em alguns casos, costumamos superestimar a sua importância (Krull e Dill, 1996; McArthur e Post, 1977).

O viés do foco de atenção fornece explicação para o erro de atribuição fundamental. A pessoa que está demonstrando um comportamento é a entidade ativa no ambiente; portanto, é provável que ela capture a nossa atenção. De fato, muitas das influências contextuais no ator (por exemplo, as coisas que já aconteceram nesse dia, ou a pressão contínua do chefe ou da família da pessoa) podem ser completamente invisíveis para o observador (Gilbert e Malone, 1995). Como dirigimos a nossa atenção mais para as pessoas que agem do que para o contexto, atribuímos mais importância causal às pessoas do que às suas situações.

A Diferença Ator-Observador

Os atores e os observadores fazem diferentes atribuições ao comportamento. Os observadores tendem a atribuir o comportamento dos atores às características internas destes, enquanto os atores vêem o próprio comportamento mais como devido às características da situação externa (Jones e Nisbett, 1972; Watson, 1982). Essa tendência é conhecida como diferença ator-observador. Dessa maneira, embora outros clientes em determinado supermercado possam atribuir o *mix* de produtos do seu carrinho de compras (*cerveja, legumes, barras de doces*) às suas características pessoais (beber muito, ser vegetariano, ser viciado em chocolate), você provavelmente o atribuirá aos requisitos da sua situação (preparando uma festa) ou às qualidades dos produtos (valor nutritivo ou prazer especial).

Em uma demonstração da diferença ator-observador (Nisbett et al., 1973), estudantes do sexo masculino escreveram descrições explicando por que gostavam das suas namoradas e por que haviam escolhido o curso que estavam fazendo. Depois, como observadores, eles explicaram por que o melhor amigo deles gostava da namorada dele e por que havia escolhido o cur-

so que estava fazendo. Ao explicar as próprias ações, os estudantes enfatizaram características externas, como as qualidades das suas namoradas e os aspectos interessantes das matérias em que se estavam especializando. Porém, ao explicar o comportamento dos amigos, eles diminuíram a importância das características externas e enfatizaram as disposições internas dos amigos (preferências e personalidades).

Duas explicações para a diferença ator-observador na atribuição é que atores e observadores têm diferentes perspectivas visuais e diferente acesso à informação. Discutiremos cada uma delas a seguir.

Perspectivas Visuais A perspectiva visual natural do ator é olhar a situação, enquanto a perspectiva natural do observador é olhar o ator. Assim, a diferença entre o ator e o espectador reflete uma diferença no foco de atenção. Tanto o ator como o observador atribuem mais influência causal àquilo que eles enfocam.

Storms (1973) raciocinou que, se a diferença nas atribuições entre o ator e o observador devia-se simplesmente a uma diferença de perspectiva, poderia ser possível reverter a diferença ator-observador fazendo-se o ator ver o comportamento do ponto de vista do observador, e o observador ver o mesmo comportamento do ponto de vista do ator. Para dar a cada um o ponto de vista do outro, Storms gravou em vídeo uma conversa entre duas pessoas, usando duas câmeras separadas. Uma câmera gravou a interação da perspectiva visual do ator e a outra, da perspectiva visual do observador. Storms, então, mostrou, aos atores, a fita gravada da perspectiva do observador e mostrou, aos observadores, a fita gravada da perspectiva do ator. Como era de se prever, a reversão das perspectivas reverteu a diferença de atribuição entre o ator e o observador; descobrir maneiras de tornar os indivíduos mais autoconscientes pode, portanto, reduzir o viés entre o ator e o observador (Fejfar e Hoyle, 2000).

Informações Uma segunda explicação para a diferença ator-observador é que os atores têm informações que os observadores não têm a respeito do próprio comportamento anterior e do contexto relevante para o seu comportamento (Johnson e Boyd, 1995). Assim, por exemplo, os observadores podem presumir que certos comportamentos são típicos de um ator quando na verdade não são. Isso leva os observadores a fazerem atribuições disposicionais incorretas. Um observador que vê um balconista devolver, a um cliente, o dinheiro que foi pago a mais por engano pode presumir que o balconista sempre age assim – o que resulta em uma atribuição disposicional de honestidade. Porém, se o balconista sabe que enganou os clientes com frequência no passado, ele provavelmente não interpreta o seu atual comportamento como prova da sua natureza honesta. Coerente com isso, a pesquisa mostra que os observadores que têm baixo nível de familiaridade com o ator tendem a formar mais atribuições disposicionais e menos atribuições situacionais do que aqueles que têm alto nível de familiaridade com o ator (Prager e Cutler, 1990).

Até mesmo quando os observadores têm algumas informações a respeito do comportamento anterior de um ator, eles frequentemente não sabem de que modo as mudanças de contexto influenciam o comportamento do ator. Isso porque os observadores geralmente vêem um ator apenas em contextos limitados. Suponha que os alunos observem que uma professora dá aulas espirituosas e interessantes uma semana após a outra. A professora sabe que, em outras situações sociais, ela é tímida e retraída, mas os alunos não têm uma oportunidade de ver isso. Como resultado, os observadores (alunos) podem inferir disposições a partir de um comporta-

mento aparentemente coerente que a atriz (a professora) sabe que é incoerente em uma gama de contextos mais ampla.

Vieses Motivacionais

Até este ponto, consideramos os vieses de atribuição com base em fatores cognitivos. Ou seja, relacionamos os vieses com os tipos de informação que os observadores têm disponíveis, as que eles adquirem e processam. Fatores motivacionais – as necessidades, os interesses e os objetivos de uma pessoa – são outra fonte de viés nas atribuições. Quando os acontecimentos afetam os auto-interesses de uma pessoa, é provável que esteja havendo uma atribuição enviesada. Motivos específicos que influenciam a atribuição incluem o desejo de defender crenças profundamente enraizadas, o desejo de aumentar a auto-estima da pessoa e o seu senso de controle do ambiente, assim como o desejo de fortalecer a impressão favorável que os outros têm dela.

O desejo de defender crenças e estereótipos cultivados pode levar os observadores a fazer uma atribuição enviesada. Os observadores podem interpretar as ações que correspondem aos seus estereótipos como sendo causadas pelas disposições pessoais do ator. Por exemplo, eles podem atribuir a explosão em lágrimas de uma mulher durante uma crise à sua instabilidade emocional, porque isso corresponde ao seu estereótipo a respeito das mulheres. Ao mesmo tempo, as pessoas atribuem ações que contradizem os estereótipos às causas situacionais. Se uma executiva gerencia a crise com facilidade, as mesmas pessoas podem creditar isso à eficácia do seu assistente do sexo masculino. Quando os observadores atribuem seletivamente os comportamentos que contradizem os estereótipos às influências situacionais, esses comportamentos nada revelam de novo a respeito das pessoas que os demonstram. Como resultado, os estereótipos persistem até mesmo diante de indícios contraditórios (Hamilton, 1979).

Os vieses motivacionais também podem influenciar as atribuições para o sucesso e o fracasso. As pessoas tendem a assumir crédito pelos atos que produzem resultados positivos e evitar a culpa pelos maus resultados, atribuindo-os a causas externas (Bradley, 1978; Campbell e Sedikides, 1999; Ross e Fletcher, 1985). Esse fenômeno, conhecido como o **viés de autoconveniência**, é claramente ilustrado em um estudo em que estudantes universitários foram convidados a explicar as notas que haviam recebido em três exames (Bernstein et al., 1979). Os que haviam recebido as notas A e B atribuíram-nas muito mais ao próprio esforço e à capacidade do que à boa sorte ou ao grau de facilidade dos exames. Porém, os que receberam as notas C, D e F atribuíram-nas, em grande parte, à má sorte e ao grau de dificuldade. Outros estudos mostram efeitos semelhantes (Reifenberg, 1986).

O viés de autoconveniência também aparece quando atletas reportam resultados de competições (Lau e Russell, 1980; Ross e Lumsden, 1982). Enquanto os membros de equipes vencedoras assumem o crédito pela vitória (“nós vencemos”), é mais provável que os membros das equipes perdedoras atribuam o resultado a uma causa externa – os seus oponentes (“eles venceram”, e não “nós perdemos”).

Vários motivos podem contribuir para esse viés de autoconveniência nas atribuições de desempenho. Por exemplo, atribuir o sucesso a qualidades pessoais e o fracasso a fatores externos torna as pessoas capazes de realçar ou proteger sua auto-estima. Independentemente do resultado, elas podem continuar a se ver como competentes e valorosas. Além do mais, ao evitar a atribuição do fracasso a qualidades pessoais, elas maximizam o seu sentido de controle. Isso, por sua vez, apóia a crença de que elas conseguem dominar os desafios com sucesso se deci-

dem se aplicar, porque possuem a capacidade necessária. Finalmente, as atribuições enviesadas capacitam as pessoas a apresentar uma imagem pública favorável e a causar uma boa impressão nos outros.

A BASE CULTURAL DAS ATRIBUIÇÕES

Como as nossas atribuições estão relacionadas a esquemas, e como os esquemas freqüentemente contêm e refletem elementos culturais, a cultura pode desempenhar um importante papel no processo de atribuição e na produção de vieses e erros de atribuição. Se uma cultura baseia os seus esquemas de pessoa e de grupo na raça, é mais provável que os membros dessa cultura utilizem esses esquemas baseados na raça ao interpretar os comportamentos – em outras palavras, é mais provável que eles pensem que a raça, em vez das influências ambientais, é a causa do comportamento (Hewstone e Jaspars, 1984). Assim, os brancos podem atribuir o desemprego dos negros a uma característica (talvez a preguiça) que os seus esquemas associaram ao que é ser negro, e não ao ambiente ou a condições econômicas, como a falta de empregos disponíveis nas principais cidades.

A questão das atribuições que mais vem sendo estudada em todas as culturas talvez seja a utilização do erro de atribuição fundamental. Durante muitos anos, o erro de atribuição fundamental foi considerado fundamental porque se considerava que todas as pessoas, independentemente da cultura, tendem para a atribuição disposicional. Mais recentemente, no entanto, muitos psicólogos sociais vêm investigando se os vieses e os erros de atribuição são constantes em todas as culturas. Em resumo, ficou claro que os erros de atribuição variam de acordo com as culturas, e a principal diferença tem a ver com o grau em que uma cultura é individualista ou coletivista (Norenzayan e Nisbett, 2000; Triandis, 1995). As culturas individualistas enfatizam o indivíduo e valorizam a realização individual; as culturas coletivistas enfatizam o bem-estar da família, o grupo étnico e talvez o trabalho em grupo, acima dos interesses dos indivíduos. Essa diferença de ênfase acaba tendo um impacto substancial na orientação do comportamento para as atribuições disposicionais *versus* situacionais. As culturas individualistas enfocam o indivíduo – por isso, seus membros estão predispostos a usar a atribuição individualista ou disposicional. Nas culturas coletivistas, os grupos ao redor dos indivíduos enfocam certa atenção no contexto – assim, é mais provável que os membros dessas culturas incluam elementos situacionais nas suas atribuições.

Em um estudo, os pesquisadores compararam atribuições feitas por estudantes de uma sociedade individualista (os Estados Unidos) com as atribuições feitas por alunos de uma sociedade coletivista (Arábia Saudita). Participaram, do estudo, 163 alunos recrutados nas universidades dos Estados Unidos e 162 recrutados na Arábia Saudita (Al-Zahrani e Kaplowitz, 1993). Foram apresentadas, a cada aluno, algumas vinhetas que descreviam oito situações – quatro que envolviam o empreendimento e quatro que envolviam a moralidade. Pediu-se aos alunos que atribuíssem a responsabilidade pelo resultado a cada um de vários fatores. Coerentemente com a hipótese, os resultados mostraram que, em todas as oito situações, os alunos norte-americanos atribuíram mais responsabilidade a fatores disposicionais internos do que os sauditas.

Será que essa diferença realmente se deve ao fato de que as pessoas das culturas coletivistas avaliam mais o contexto, ou será que ela decorre do fato de que as pessoas das culturas co-

letivistas ignoram as informações disposicionais? Qualquer uma dessas possibilidades poderia explicar as conclusões desses estudos interculturais. Estudos recentes demonstraram que o uso das informações disposicionais é muito coerente em todas as culturas e que a diferença no erro de atribuição fundamental resulta principalmente da maior atenção dos coletivistas às pistas situacionais (Choi et al., 1999; Krull et al., 1999). Os pesquisadores que abordaram esse tema utilizaram variantes do estudo de Jones e Harris (1967) envolvendo a figura de Fidel Castro, descrito anteriormente. Nesses experimentos, solicitou-se aos participantes que avaliassem os ensaios, como no estudo de Castro. Desprovidas de qualquer informação situacional, as pessoas das culturas coletivista e individualista cometeram o erro de atribuição fundamental. Os pesquisadores, então, tornaram mais óbvios os elementos situacionais do estudo, fazendo os participantes escreverem ensaios contra-atitudeis antes de julgar os outros ensaios. Essa tarefa tornou a natureza arbitrária dos ensaios mais aparente para os participantes. Os participantes das culturas coletivistas usaram as informações para melhor entender as restrições e incorporaram essas informações às suas atribuições disposicionais. Os participantes das culturas individualistas, porém, não corrigiram as suas visões – eles ainda fazem atribuições disposicionais mesmo depois de escreverem os próprios ensaios contra-atitudeis (Choi e Nisbett, 1998; Choi et al., 1999).

RESUMO

A percepção social é o processo de utilizar informações para construir o entendimento do mundo social e formar impressões das pessoas.

Esquemas Um esquema é uma estrutura bem organizada de cognições a respeito de alguma entidade social. (1) Há vários tipos distintos de esquemas: esquemas de pessoas, esquemas do eu, esquemas de grupo (estereótipos), esquemas de papéis e esquemas de acontecimentos (roteiros). (2) Os esquemas organizam as informações na memória e, portanto, afetam aquilo de que nos lembramos e aquilo de que nos esquecemos. Além do mais, eles orientam nossas inferências e opiniões a respeito das pessoas e dos objetos. (3) Os esquemas são elementos culturais transmissíveis. Eles podem ser ensinados por uma pessoa e aprendidos por outra e, portanto, podem ser compartilhados entre os integrantes de um grupo social.

Os Esquemas de Pessoa e os Estereótipos de Grupo (1) Um tipo importante de esquema de pessoas é a teoria da personalidade implícita – um conjunto de premissas a respeito das quais os traços de personalidade da pessoa juntam-se a outros traços. Esses esquemas permitem-nos fazer inferências a respeito das características das outras pessoas. Podemos descrever uma teoria da personalidade implícita como um mapa mental. (2) Um estereótipo é um conjunto fixo de características atribuídas a todos os integrantes de determinado grupo. A cultura norte-americana inclui estereótipos para os grupos étnicos, raciais, de gênero e ocupacionais. Como os estereótipos são supergeneralizações, eles causam erros de inferência; isso é especialmente verdadeiro em situações complexas.

A Formação de Impressões (1) As pesquisas a respeito da centralidade dos traços utilizando a variável “afetuoso-frio” ilustram como as variações em um único traço podem produzir grande diferença na impressão que os observadores formam de uma pessoa-estímulo. (2) Os

observadores tentam combinar as informações que recebem para criar uma impressão unificada dos outros. Eles extraem a média dessas informações depois de atribuir mais peso a certos tipos de informações do que a outros tipos. As informações recebidas logo geralmente têm maior impacto nas impressões do que as informações recebidas mais tarde; isso se chama efeito de primazia. (3) As impressões tornam-se profecias auto-realizadoras quando nos comportamos em relação aos outros de acordo com as nossas impressões e evocamos reações correspondentes delas. (4) As impressões são informadas por esquemas selecionados por meio de atalhos mentais denominados heurística.

A Teoria da Atribuição Por meio da atribuição, as pessoas inferem as causas de uma ação a partir dos seus efeitos. (1) Uma importante questão na atribuição é o *locus* da causalidade – atribuições disposicionais (internas) *versus* situacionais (externas). Os observadores seguem a regra subtrativa ao fazer atribuições às disposições ou às situações. (2) Para atribuir disposições específicas a um ator, os observadores observam uma ação e os seus efeitos, e depois tentam inferir a intenção do ator no que diz respeito a essa ação. Então, eles atribuem a disposição que melhor corresponde à ação inferida do ator. (3) Os observadores que têm informações a respeito dos comportamentos de um ator em muitas situações fazem atribuições ao ator, ao objeto ou ao contexto. A atribuição feita depende de qual dessas causas co-varia com o comportamento em questão. Os observadores avaliam a co-variação considerando as informações quanto ao consenso, à coerência e à distinção. (4) Os observadores atribuem sucesso ou fracasso a quatro causas básicas – capacidade, esforço, dificuldade da tarefa e sorte. Eles atribuem desempenhos coerentes mais a causas estáveis do que a causas instáveis e atribuem desempenhos médios mais a causas externas do que internas.

O Viés e o Erro na Atribuição (1) Os observadores freqüentemente superestimam as disposições pessoais como causas do comportamento e subestimam as pressões situacionais; esse viés chama-se erro de atribuição fundamental. (2) Os observadores também superestimam o impacto causal daquilo em que sua atenção está focada. (3) Os atores e os observadores têm tendências de atribuição diferentes. Os atores atribuem o próprio comportamento a forças externas da situação, enquanto os observadores atribuem o mesmo comportamento às disposições pessoais do ator. (4) As motivações – necessidades, interesses e objetivos – levam as pessoas a fazer atribuições autoconvenientes e enviesadas. As pessoas defendem crenças enraizadas, atribuindo o comportamento que contradiz suas crenças às influências situacionais. As pessoas defendem a sua auto-estima e o seu senso de controle atribuindo os seus fracassos a causas externas e assumindo o crédito pessoal pelos seus sucessos.

A Base Cultural das Atribuições Os fatores culturais podem afetar a atribuição. Em comparação com os observadores em uma sociedade individualista, é menos provável que os observadores em uma sociedade coletivista cometam o erro de atribuição fundamental. Embora tanto as pessoas de sociedades individualistas como as de sociedades coletivistas utilizem explicações disposicionais, as pessoas que se encontram em culturas coletivistas tendem a equilibrar esses fatores disposicionais com explicações situacionais, enquanto as que se encontram em culturas individualistas não têm essa tendência.

LISTA DE TERMOS E CONCEITOS-CHAVE

- ameaça do estereótipo (p. 141)
atribuição (p. 130)
atribuição disposicional (p. 155)
atribuição situacional (p. 155)
categorização (p. 131)
centralidade do traço (p. 145)
diferença ator-observador (p. 164)
efeito de primazia (p. 150)
efeito halo (p. 139)
erro de atribuição fundamental (p. 163)
esquema (p. 132)
estereótipo (p. 133)
heurística (p. 152)
modelo aditivo (p. 149)
modelo de determinação de média (p. 149)
modelo de determinação de média ponderada (p. 149)
percepção social (p. 130)
princípio da co-variação (p. 159)
protótipo (p. 132)
regra subtrativa (p. 155)
teoria de personalidade implícita (p. 138)
viés de autoconveniência (p. 166)
viés do foco de atenção (p. 163)