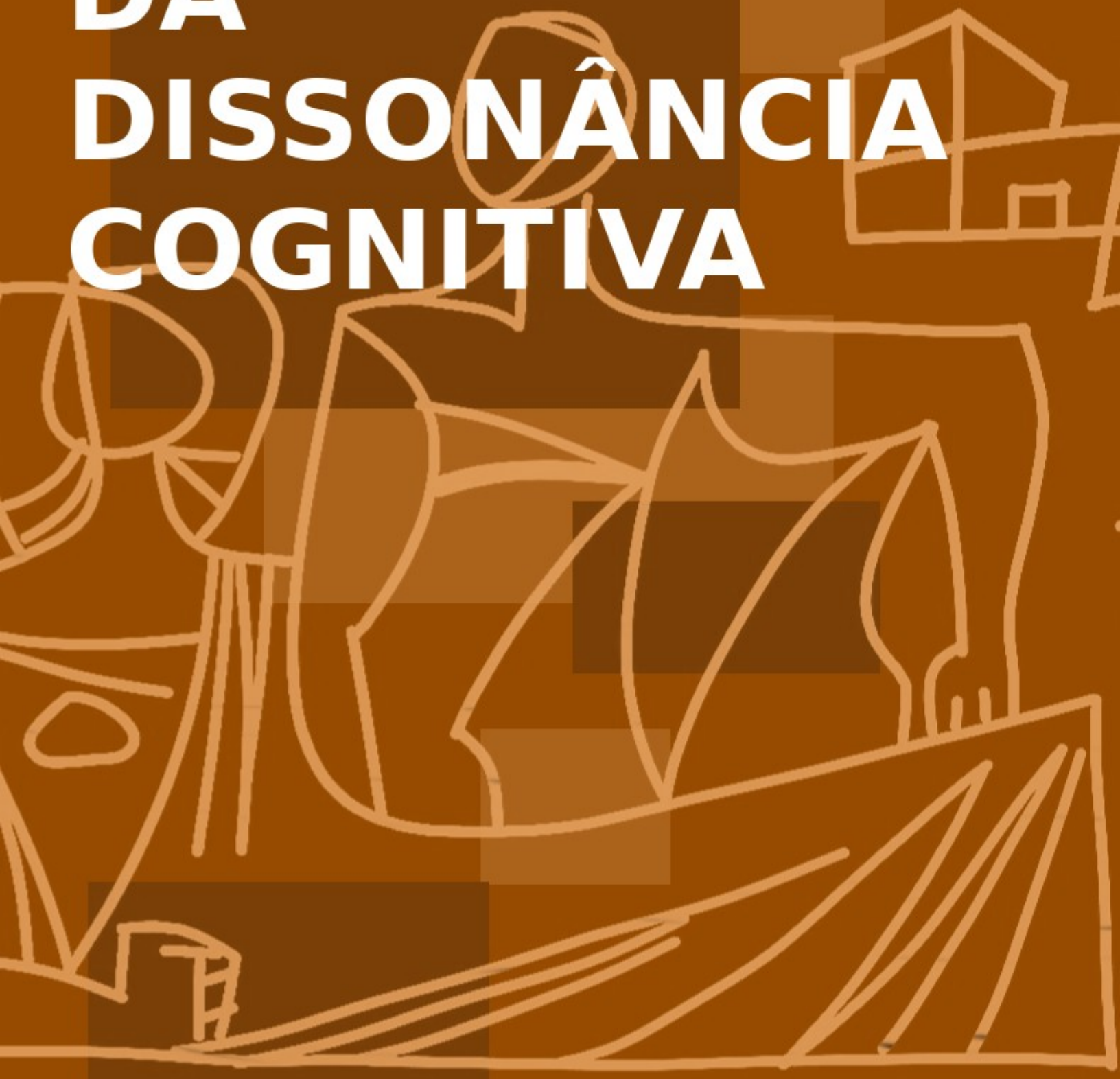
TEORIA DA DISSONÂNCIA COGNITIVA



LEON FESTINGER

PSICOLOGIA SOCIAL

(4.° edição)

W. W. LAMBERT e W. A. LAMBERT

A Psicologia Social talvez seja, no contexto moderno, o ramo mais importante e decisivo das ciências psicológicas: dos seus núcleos e categorias fundamentais é que o homem aprende a examinar-se e, ao mesmo tempo, examinar aos outros como parte integrante de um todo em que é simultaneamente fim e meio. A complexidade da Psicologia Social e a urgência de sua correta compreensão como disciplina básica exprimem, inelutavelmente, a dimensão sociológica de nossa época.

Este livro, agora com nova estruturação revista e ampliada em função dos melhoramentos introduzidos na segunda edição do original norte-americano, é um desses raros livros que nascem clássicos e não perdem, com o passar do tempo, esse honroso status editorial e cultural. Aqui, a par de uma exposição dinamizada por uma técnica expositiva viva e atualizada, registram-se ainda as qualidades de uma permanente vinculação com as realidades da vida quotidiana, nos exemplos e nas referências que enriquecem e dão substância ao texto. Trata-se, sem qualquer dúvida, de um instrumento de estudo e de reflexão de alto nível didático e cultural, um roteiro básico para o estudo e aprendizado da disciplina.

Os eventos fundamentais da Psicologia Social – e é a esse nível que se verifica sua inegável autonomia como ciência e como resultante de assimilações culturais em função de objetivos comunitários – são tratados na presente obra sob a focalização moderna que lhe fornecem os impulsos gerados pelo impacto das ciências psicológicas e biológicas no âmbito específico da Sociologia psicologicamente considerada. O quadro que se desenha, no fim desse processo de integração de realidades

complementares, traduz realisticamente as grandes linhas e os momentos capitais da Psicologia Social, dando-lhe o verdadeiro perfil e assinalando-lhe a autêntica medida de suas funções.

WILLIAM W. LAMBERT é Professor de Psicologia, Sociologia e Antropologia na Universidade Cornell, nos Estados Unidos. Suas obras de pes quisas em Psicologia Social e Experimental, no estudo do desenvolvimento da personalidade, da aprendizagem social e da cultura comparada, deram-lhe um lugar de grande relevo em tais domínios.

WALLACE A. LAMBERT, Professor de Psicologia da Universidade McGill, somou sua autoridade à de seu irmão nos campos da Psicologia do pensamento, da linguagem e bilinguismo.

TEORIA DA DISSONÂNCIA COGNITIVA

Uma pessoa que esperava uma promoção e vê-se, subitamente, preterida por outra, promovida em seu lugar. Ou alguém que expressa publicamente algo oposto ao que intimamente acredita. Um terceiro caso pode ser aquela pessoa que trabalhou com afinco e dedicação para atingir determinada meta e, depois, verifica que é escasso ou nulo o valor real da meta atingida. O estado de dissonância cognitiva é justamente o resultante de quando recebemos duas unidades conflitantes de informação. Um estado fortemente motivador, levando a pessoa à necessidade imperiosa de reduzir a dissonância, redução que é conseguida de múltiplas maneiras: mudar uma das cognições, depreciar a fonte de dissonância ou buscar apoio social, são entre outros, os recursos comumente usados.

Essas são algumas das premissas fundamentais da teoria formulada e desenvolvida pelo Professor FESTINGER no presente livro, o qual constitui uma das mais importantes contribuições oferecidas pela Psicologia para a solução de problemas de dinâmica social. Na década de 1960 consolidou-se inclusive um movimento psicoterapêutico baseado nos métodos de redução de dissonância. Discípulos do autor, como SCHACHTER, BACK, LAWRENCE, MAIER e JACOBO VARELA, aplicaram a teoria a áreas de relacionamento interpessoal e de grupo na escola, na empresa, na fábrica, na unidade familiar.

Persuasão e dissuasão, conflito e decisão, comunicação e deficiência comunicativa, são outros tantos aspectos investigados neste livro e para os quais FESTINGER propõe métodos e técnicas de solução. Embora se trate de uma obra que interessa primordialmente ao psicólogo, é impossível deixar de assinalar as contribuições que proporciona a quantos se dedicam profissionalmente ao relacionamento com o público: compradores, vendedores, publicitários, chefes de pessoal, gerentes.

O Professor LEON FESTINGER lecionou nas universidades de Iowa, Rochester e Michigan e também no Instituto Tecnológico de Massachusetts; foi Professor de Psicologia nas universidades de Minnesota e Stanford, exercendo atualmente funções docentes na New School for Social Research, de Nova York. De sua obra publicada, que é numerosa, esta editora preferiu tornar acessível ao público de língua portuguesa esta Teoria da Dissonância Cognitiva, convencida de que se trata de um dos mais importantes estudos realizados no campo da Psicologia contemporânea.

TEORIA DA DISSONÂNCIA COGNITIVA

Leon Festinger

Teoria da Dissonância Cognitiva

Tradução de

EDUARDO ALMEIDA

ZAHAR EDITORES

RIO DE JANEIRO

Título original:

A Theory of Cognitive Dissonance

Traduzido da reimpressão publicada em 1962 por Stanford University Press,
de Stanford, Califórnia, Estados Unidos da América.

Copyright 1957 by Leon Festinger

capa de ÉRICO

1975

Direitos para a língua portuguesa adquiridos por

ZAHAR EDITORES

Caixa Postal 207, ZC-00,

Rio que se reservam a propriedade desta versão

Impresso no Brasil

ÍNDICE

Prefácio

1. Introdução à Teoria da Dissonância

Ocorrência e Persistência da Dissonância

Definições de Dissonância e Consonância

A Redução da Dissonância

Resistência à Redução da Dissonância

Limites da Magnitude de Dissonância

Evitação da Dissonância

Resumo

2. As Consequências de Decisões: Teoria

Decisões que Resultam em Dissonância

A Magnitude da Dissonância Pós-Decisória

Manifestações de Pressão para Reduzir a Dissonância Pós-Decisória

Resumo

3. As Consequências de Decisões: Dados

Dados Sobre a Leitura de Publicidade

Um Experimento Sobre Confiança nas Decisões

Um Experimento Sobre a Mudança de Atratividade das Alternativas

A Dificuldade de Inverter Decisões

O Efeito da Decisão Sobre a Ação Futura

Resumo

4. Os Efeitos da Condescendência Forçada: Teoria

Dissonância Resultante da Condescendência Forçada

A Magnitude da Dissonância Resultante da Condescendência Forçada

Manifestações de Pressão para Reduzir a Dissonância por "Condescendência Forçada"

Resumo

5. Os Efeitos da Condescendência Forçada: Dados

Resumo

6. Exposição Voluntária e Involuntária à Informação: Teoria

Resumo

7. Exposição Voluntária e Involuntária à Informação: Dados

Busca de Informação em Situação de Pré-Ação

Características Mistas de Audiências Voluntárias

Reações à Exposição Involuntária à Informação

Produção Bem Sucedida de Dissonância com Exposição Involuntária

Um Experimento Sobre Exposição à Informação

Resumo

8. O Papel do Apoio Social: Teoria

A Redução da Dissonância Proveniente de Discordância Social

Negação da Realidade

A Ocorrência de Boatos Generalizados

Proselitização em Massa

9. O Papel do Apoio Social: Dados Sobre o Processo de Influência

Processos de Influência que Conduzem à Redução da Dissonância

Dissonância Conducente à Iniciação dos Processos de Influência

10. O Papel do Apoio Social: Dados Sobre Fenômenos de Massa

Redução de Dissonância Através de Boatos

Manutenção de Crenças Inválidas

Proselitização em Massa

11. Recapitulação e Sugestões Adicionais

Algumas Noções Sobre Diferenças de Personalidade

Alguns Efeitos de Mudanças em Status e Papel

O Âmbito da Teoria da Dissonância

Referências Bibliográficas

PREFÁCIO

ESTE PREFÁCIO contém, primordialmente, um fragmento da história de como surgiram as ideias que formam o núcleo do presente livro. O modelo cronológico talvez seja a melhor maneira de agradecer adequadamente a assistência recebida de outras pessoas – assistência que foi considerável e crucial – e, ao mesmo tempo, explicar o modo como este livro se relaciona com os propósitos que originalmente o motivaram.

No final do outono de 1951, o autor foi consultado por Bernard Berelson, Diretor da Divisão de Ciências do Comportamento da Fundação Ford, sobre se estaria interessado em empreender um "inventário propositivo" da área substantiva da "comunicação e influência social". Existe nessa área um vasto acervo de literatura de pesquisa que nunca foi integrado em nível teórico. Ela vai desde os estudos sobre os efeitos da comunicação de massa até aos estudos sobre comunicação interpessoal. Se pudesse ser aduzido um conjunto de proposições conceptuais que unisse entre si muitos dos fatos conhecidos nessa área e do qual derivações adicionais pudessem ser feitas, isso seria de óbvio valor.

A ideia de tentar semelhante integração teórica é sempre intelectualmente atraente e desafiadora, embora parecesse claro a todos os interessados nessa altura dos acontecimentos que, mesmo no caso de ser realizada com êxito, não se poderia alimentar a esperança de que fosse coberta toda a área designada. Um plano que parecia prometer alguns resultados úteis era partir de algum problema estritamente definido, dentro da área geral da "comunicação e influência social", e tentar depois formular uma série de hipóteses ou proposições que explicassem adequadamente os dados. Se isso funcionasse a contento, poder-se-ia então considerar outro problema

estritamente definido e introduzir na teoria as ampliações e modificações daí decorrentes. Admitia-se a possibilidade de encontrar repetidamente conjuntos de dados com os quais nenhum progresso era realizável, no plano teórico. Esperava-se, porém, que os becos sem saída seriam rapidamente reconhecidos, de modo a evitá-los e a passar ao exame de outros dados.

As verbas fornecidas pela Divisão de Ciências do Comportamento da Fundação Ford possibilitaram a colaboração de May Brodbeck, Don Martindale, Jack Brehm e Alvin Boderman. Iniciamos juntos a tarefa, escolhendo a propagação de boatos como nosso primeiro problema estritamente definido em que valeria a pena trabalhar.

As empreitadas de coligir uma bibliografia completa da literatura de pesquisa sobre propagação de boatos, de ler todo o material e de separar os fatos das suposições e conjeturas foram comparativamente fáceis. Mais difíceis foram os problemas de integrar o material e de obter alguns palpites teóricos que permitissem começar a manipulação dos dados de uma maneira satisfatória. Foi bastante fácil reformular os dados empíricos de um modo ligeiramente mais geral, mas essa espécie de exercício intelectual não leva a grandes progressos.

O primeiro palpite que suscitou certa dose de entusiasmo entre nós proveio da tentativa de compreender alguns dados, descritos por Prasad, a respeito dos boatos que se espalharam após o terremoto indiano de 1934. Esse estudo é descrito em pormenor no Capítulo 10. O fato relatado por Prasad que mais nos intrigou foi que, depois do terremoto, a grande maioria dos boatos que circularam prediziam catástrofes ainda piores num futuro muito próximo. A crença em que desastres terríveis estavam prestes a acontecer não é, por certo, muito agradável, e podíamos indagar por que surgiam e eram tão amplamente aceitos boatos “provocadores de ansiedade”. Finalmente, ocorreu-nos uma possível resposta a essa indagação uma resposta que prometia ter aplicação algo geral: talvez esses boatos que

prediziam desastres iminentes e ainda piores não fossem provocadores de ansiedade", mas, pelo contrário, "justificadores de ansiedade". Isto é, em consequência do terremoto, essa gente já estava aterrorizada e os boatos serviam à função de lhes fornecer algo sobre que se aterrorizarem. Talvez esses boatos proporcionassem informações que se ajustavam ao modo como essa gente já se sentia.

A partir dessa premissa e com a ajuda de numerosas discussões em que procuramos fixar a ideia básica e dar-lhe um caráter formal, chegamos ao conceito de dissonância e às hipóteses sobre redução de dissonância. Uma vez estabelecida a formulação em termos de dissonância e redução de dissonância, numerosas implicações tornaram-se imediatamente óbvias. A exploração dessas implicações não tardou em converter-se na principal atividade do programa. Continuamos por algum tempo fiéis à noção original do "inventário propositivo", enquanto aprofundávamos as implicações da noção de dissonância; mas a extraordinária dificuldade da primeira, em conjunto com a excitação em nós provocada pela segunda, serviram cada vez mais para concentrar nossos esforços num determinado enfoque.

O desenvolvimento da teoria não se processou, é claro, pela ordem em que a apresentamos neste livro. O material está aqui disposto de modo que os primeiros capítulos tratam de situações relativamente simples e os últimos se ocupam cada vez mais de problemas complicados. Na realidade, as primeiras implicações da teoria da dissonância que exploramos foram as que envolviam problemas de exposição voluntária e involuntária à informação. Elas ocorreram-nos primeiro, é claro, porque se relacionavam com a área de comunicação em que estávamos basicamente interessados. Essas implicações também nos foram sugeridas pelo próprio estudo sobre o boato. Se as pessoas procuravam a informação que se ajustava ao modo como já estavam reagindo, por certo esse processo não se limitaria aos boatos, mas estender-se-ia, de uma forma geral, a todos os processos de

busca de informação. Contudo, as implicações da teoria que a si mesmo se sugeriam logo se ampliaram além dos limites da "comunicação e influência social". Sentimos, não obstante, que seria mais proveitoso seguir as indicações do que parecia agora ser uma teoria promissora, em vez de aderirmos rigidamente a um plano prévio e a uma área de conteúdo determinada de antemão.

Felizmente para o desenvolvimento da teoria da dissonância, não nos restringimos à descoberta de dados pertinentes na literatura de pesquisa existente e conseguimos realizar os nossos próprios estudos especificamente designados para testar as derivações da teoria. Com os fundos e a assistência proporcionados pelo Laboratório de Pesquisa de Relações Sociais da Universidade de Minnesota, e contando ainda com as verbas à nossa disposição da bolsa pessoal concedida pela Fundação Ford, tivemos possibilidade de coligir os nossos próprios dados. Não serão citadas aqui todas as pessoas que nos ajudaram nesses estudos, visto que as mencionaremos nas páginas do próprio livro onde esses estudos são descritos.

De acordo com alguns pontos de vista, o autor deveria ter esperado mais quatro ou cinco anos, antes de escrever este livro. Por essa altura, já teria sido divulgada uma quantidade muito maior de estudos aplicáveis à teoria e estariam eliminados vários aspectos obscuros. Mas a publicação parcelada em revistas pareceu-me uma forma bastante precária de apresentação da teoria e da variedade de dados que lhe eram pertinentes. Um dos importantes aspectos da teoria da dissonância é a sua capacidade para integrar dados provenientes de áreas aparentemente distintas; e esse aspecto perder-se-ia em grande parte se não fosse publicado num volume unitário. O autor acha ainda que existem dados importantes para a teoria em número suficiente para justificar a sua comunicação a outros; e que a corroboração da teoria legitima amplamente a esperança de que outros a explorem também.

Uma palavra final de agradecimento é devida aqueles que ajudaram de várias maneiras na redação e revisão do texto do presente volume, especialmente Judson Mills, Robert R. Sears, Ernest R. Hilgard, Herbert McClosky, Daniel Miller, James Coleman, Martin Lipset, Raymond Bauer, Jack Brehm e May Brodbeck. A assistência de muitas dessas pessoas foi possível porque elas e eu éramos bolsistas residentes no Centro de Estudo Avançado das Ciências do Comportamento enquanto a maior parte deste livro estava sendo escrita.

LEON FESTINGER

Palo Alto, Califórnia

março de 1956

1. INTRODUÇÃO À TEORIA DA DISSONÂNCIA

TEM SIDO frequentemente sugerido e até assinalado, por vezes, que o indivíduo esforça-se por realizar um estado de coerência consigo mesmo. A tendência de suas opiniões e atitudes, por exemplo, é para existirem em grupos internamente coerentes. É possível encontrar exceções, sem dúvida. Uma pessoa é capaz de pensar que os negros são tão bons quanto os brancos, mas não gostaria de ter famílias negras residindo em seu bairro; ou pode achar que as crianças pequenas devem ser bem comportadas e discretas, mas sentir-se muito orgulhosa quando seu filho atrai agressivamente as atenções das visitas adultas. Quando se verifica a existência de tais incongruências, estas podem ser muito notórias e até dramáticas, mas se captam o nosso interesse é, sobretudo, porque se situam em acentuado contraste com um fundo de coerência. Continua a ser irrefragavelmente verdadeiro, apesar de tudo, que as opiniões ou atitudes afins tendem a manter-se coerentes entre si. Estudos sobre estudos têm assinalado e descrito a existência na pessoa dessa coerência entre atitudes políticas, atitudes sociais e muitas outras.

Existe a mesma espécie de coerência entre o que uma pessoa sabe ou crê e o que faz. Se acredito que a educação universitária é boa coisa, encorajarei meus filhos, muito provavelmente, a ingressar numa universidade; uma criança sabedora de que será severamente punida por algum delito leve não o cometerá ou, pelo menos, tentará não ser apanhada em flagrante. Isso, é claro, não constitui surpresa alguma; constitui a tal ponto uma regra comum que a consideramos axiomática. O que atrai a nossa atenção, repetimos, são as exceções a um comportamento que, em todos os outros aspectos, se apresenta coerente. Uma pessoa pode saber que o cigarro é-lhe nocivo e no entanto continuar a fumar; muitas pessoas cometem crimes, apesar de

saberem ser alta a probabilidade de que as descubram e de conhecerem a natureza do castigo que as aguarda.

Sendo ponto assente que a coerência é a coisa usual (quicá excessivamente usual), que dizer daquelas exceções que nos acodem à mente com tanta presteza? Só raras vezes – ou nunca – são psicologicamente aceitas *como incoerências* pelas pessoas em questão. O mais comum é fazerem-se tentativas para racionalizá-las, com maior ou menor êxito. Assim, a pessoa que continua a fumar sabendo que isso é mau para a sua saúde, também poderá achar que: a) saboreia tanto o prazer de fumar que vale a pena correr o risco; b) as probabilidades de pôr em perigo a saúde não são tão sérias quanto alguns afirmam; c) não é possível evitar sempre todas as contingências perigosas da vida e apesar disso ainda está viva; d) finalmente, mesmo que resolvesse deixar de fumar, talvez engordasse tanto que a sua saúde também seria prejudicada. Assim, continuar a fumar é, em última análise, coerente com as suas ideias sobre o fumo.

Mas as pessoas nem sempre são bem sucedidas nas explicações ou racionalizações a que recorrem para eliminar suas incoerências internas. Por uma razão ou outra, podem fracassar as tentativas para se atingir a coerência. Nesse caso, a incoerência continua simplesmente a existir. Em tais circunstâncias isto é, na presença de uma incoerência ocorre o desconforto psicológico.

As hipóteses básicas, cujas ramificações e implicações serão exploradas no restante deste livro, podem ser agora enunciadas. Em primeiro lugar, substituirei a palavra "incoerência" por um termo que não possui tanta conotação lógica, a saber, *dissonância*. Na mesma ordem de ideias, a palavra "coerência" será substituída por outra mais neutra: *consonância*. Darei dentro de pouco uma definição mais formal desses dois termos; por enquanto, tentemos familiarizar-nos com o significado implícito que adquiriram em consequência das considerações precedentes.

As hipóteses básicas que desejo enunciar são as seguintes:

1. A existência de dissonância, ao ser psicologicamente incômoda, motivará a pessoa para tentar reduzi-la e realizar a consonância.

2. Quando a dissonância está presente, a pessoa, além de procurar reduzi-la, evitará ativamente situações e informações suscetíveis de aumentar a dissonância.

Antes de passar a desenvolver essa teoria da dissonância e as pressões para reduzi-la, será conveniente esclarecer a natureza da dissonância, de que espécie de conceito se trata e para onde nos pode levar a teoria formulada a seu respeito. As duas hipóteses acima enunciadas proporcionam um bom ponto de partida para esse esclarecimento. Embora se refiram aqui especificamente à dissonância, são – de fato – hipóteses muito gerais. Em lugar de "dissonância", podem-se usar outras noções de natureza semelhante, como "fome", "frustração" ou "desequilíbrio", e as hipóteses ainda continuariam a ser perfeitamente válidas.

Em resumo, proponho que a dissonância, isto é, a existência de relações discordantes entre cognições, é um fator motivante *per se*. Pelo termo *cognição*, aqui e no restante do livro, entendo qualquer conhecimento, opinião ou convicção sobre o meio ambiente, sobre nós próprios ou o nosso comportamento. A dissonância cognitiva pode ser considerada uma condição antecedente que leva à atividade orientada para a redução de dissonância, tal como a fome conduz à atividade orientada no sentido de redução da fome. É uma motivação muito diferente daquela com que os psicólogos estão habituados a lidar, mas nem por isso é menos poderosa, como veremos.

E agora uma palavra sobre o restante do livro. Numa grande variedade de contextos, vai explorar as consequências da existência da dissonância cognitiva e analisar as tentativas de reduzi-la por parte dos seres humanos.

Se alguém decidisse escrever uma certa espécie de livro sobre o impulso da fome nos seres humanos, a obra resultante seria de natureza semelhante à do presente volume. Poderia haver capítulos explorando as consequências das tentativas para reduzir a fome numa variedade de contextos, desde uma criança em sua cadeirinha própria até a um grupo adulto num banquete formal. Do mesmo modo, este livro explora contextos que vão de situações de decisão individual até fenômenos de massa. Como a redução da dissonância é um processo básico nos seres humanos, não surpreende que as suas manifestações possam ser observadas em tão grande variedade de contextos.

Ocorrência e Persistência da Dissonância

Por que e como surge a dissonância? Como sucede que pessoas se vejam, por vezes, fazendo coisas que não se ajustam ao que sabem, ou tenham opiniões que não se coadunam com outras opiniões por elas sustentadas? Uma resposta a estas interrogações poder-se-á encontrar no exame de duas das situações mais comuns em que a dissonância é suscetível de ocorrer.

1. Novos eventos podem acontecer ou novas informações tornar-se conhecidas a uma pessoa, criando pelo menos uma dissonância momentânea com conhecimentos, opiniões ou cognições existentes a respeito do comportamento. Como uma pessoa não tem completo e perfeito controle sobre a informação que lhe chega e sobre os acontecimentos que podem ter lugar em seu meio, tais dissonâncias são suscetíveis de ocorrer com facilidade. Assim, por exemplo, uma pessoa poderá organizar um piquenique com absoluta confiança em que o tempo será quente e ensolarado. Não obstante, pouco antes de se preparar para sair, começa a chover. O conhecimento de que está agora chovendo é dissonante com a sua confiança num dia ensolarado quando planejou a ida a um piquenique. Ou, como outro exemplo, uma pessoa que está inteiramente certa de seu conhecimento de que as transmissões automáticas nos automóveis são

ineficazes pode acidentalmente deparar com um artigo que elogia as transmissões automáticas. Uma vez mais, cria-se uma dissonância momentânea, pelo menos.

2. Mesmo na ausência de novos e imprevistos acontecimentos ou dados informativos, a existência de dissonância é, indubitavelmente, uma condição cotidiana. Muito poucas coisas são totalmente pretas ou totalmente brancas; raras situações são suficientemente nítidas para que as opiniões ou condutas não sejam, em certa medida, uma mistura de contradições. Assim, um fazendeiro do Centro-Oeste americano que é republicano poder-se-á opor à posição do seu partido no tocante aos subsídios no preço de produtos agrícolas; uma pessoa que quer comprar um novo automóvel poderá preferir a economia de um determinado modelo, mas as linhas de outro; uma pessoa prestes a decidir sobre a melhor forma de investir o seu dinheiro pode saber que o resultado do seu investimento depende de condições econômicas fora de seu controle. Quando se impõe formar uma opinião ou tomar uma decisão, certa dissonância é quase inevitavelmente criada entre a cognição da ação empreendida e aquelas opiniões ou conhecimentos que tendem a apontar para uma ação diferente.

Existe, pois, uma variedade considerável de situações em que a dissonância é quase inevitável. Mas falta-nos examinar as circunstâncias em que, uma vez criada, a dissonância persiste. Isto é, em que condições a dissonância não constitui, simplesmente, uma questão momentânea? Se as hipóteses acima enunciadas estão certas, então logo que a dissonância ocorre haverá pressões para reduzi-la. Para responder a esta pergunta, é necessário assinalar brevemente as maneiras possíveis como a dissonância pode ser reduzida.

Como haverá uma análise mais formal desse ponto numa parte ulterior deste capítulo, limitemo-nos a examinar agora de que modo a dissonância poderá ser reduzida, usando como exemplo ilustrativo o fumante habitual que

tomou conhecimento de que o cigarro é mau para a sua saúde. Ele talvez tenha adquirido essa informação através de um jornal ou revista, por intermédio de amigos ou mesmo de um médico. Esse conhecimento é certamente dissonante com a cognição de que continua a fumar. Se estiver certa a hipótese de que haverá pressões para reduzir essa dissonância, o que se esperaria que essa pessoa faça?

1. Ela poderá simplesmente mudar a sua cognição sobre o seu comportamento modificando as suas ações; isto é, poderá deixar de fumar. Se já não fuma mais, então a sua cognição do que faz é consonante com o seu conhecimento de que o fumo é nocivo à saúde.

2. Ela poderá mudar os seus "conhecimentos" sobre os efeitos do fumo. Isso parece ser uma forma algo peculiar de expressá-lo, mas traduz perfeitamente o que deve acontecer. A pessoa talvez acabe por acreditar, simplesmente, que o fumo não tem quaisquer efeitos deletérios ou por adquirir tantos "conhecimentos" sobre os bons efeitos do fumo que os aspectos nocivos tornar-se-ão desprezíveis. Se conseguir mudar o seu conhecimento de uma ou outra dessas maneiras, terá reduzido, ou mesmo eliminado, a dissonância entre o que faz e o que sabe.

Mas no exemplo acima parece claro que a pessoa talvez depare com dificuldades ao tentar mudar o seu comportamento ou o seu conhecimento. E essa é precisamente a razão pela qual a dissonância, uma vez criada, pode persistir. Não existe garantia alguma de que a pessoa esteja apta a reduzir ou remover a dissonância. O fumante hipotético talvez ache que o processo de renunciar ao cigarro é demasiado penoso para que o suporte. Poderá tentar descobrir fatos e opiniões de outras pessoas que corroborem o ponto de vista de que o fumo não é pernicioso, mas essas tentativas são passíveis de fracassar. Assim, poderá manter-se na situação de continuar a fumar e saber que o fumo é nocivo. Se for esse o caso, entretanto, os seus esforços para reduzir a dissonância não cessarão.

Com efeito, há certas áreas de cognição em que é costumeira a existência de grande dissonância. Isso pode ocorrer quando duas ou mais crenças ou valores estabelecidos, todos pertinentes à área da cognição em questão, se revelam incompatíveis. Quer dizer: nenhuma opinião pode ser sustentada, nenhum comportamento empreendido, que não sejam dissonantes com, pelo menos, uma dessas crenças estabelecidas. Myrdal (41), no apêndice de seu livro clássico, enuncia isso muito bem a respeito das atitudes e comportamento em relação aos negros. Ao examinar a existência simultânea de opiniões e valores respeitantes aos seres humanos em geral, aos negros em geral, a grupos específicos de negros etc., Myrdal afirma:

> A pessoa ou grupo, cujas incoerências em avaliações são publicamente expostas, sentirá a necessidade de encontrar um meio re reconciliar essas incoerências. ... A sensação de necessidade de consistência lógica, dentro da hierarquia de avaliações morais ... é, em sua intensidade moderna, um fenômeno relativamente novo. Com menos mobilidade, menos comunicação intelectual e menos discussão pública, havia em gerações anteriores menos exposição aos conflitos mútuos de avaliação (págs. 1029, 1030).

Conquanto discorde de Myrdal quanto à importância que atribui à exposição pública da dissonância, acho tratar-se de um bom enunciado de algumas das razões da existência de forte dissonância nessa área.

As noções apresentadas até aqui não são inteiramente novas; muitas semelhantes têm sido sugeridas. Talvez valha a pena mencionar duas cuja formulação está mais perto da minha. Heider (25), num manuscrito ainda não publicado, examina as relações entre pessoas e entre sentimentos. E declara:

> Resumindo esse exame preliminar de estados equilibrados, ou harmoniosos, podemos dizer que são estados caracterizados por duas ou mais relações que se ajustam entre si. Se não existir um estado equilibrado, então surgem forças no sentido da realização desse estado. Ou haverá a tendência para mudar os sentimentos envolvidos, ou as relações unitárias serão alteradas através da ação ou

> reorganização cognitiva. Se a mudança não for possível, o estado de desequilíbrio produzirá tensão e os estados equilibrados serão preferidos aos estados de desequilíbrio (Parte II).

Se substituirmos a palavra “equilibrado” por “consonante“ e “desequilíbrio” por “dissonância”, este enunciado de Heider indicará de modo visível o mesmo processo de que nos estivemos ocupando até agora.

Osgood e Tannenbaum (43) publicaram recentemente um estudo em que também formularam e documentaram uma ideia semelhante a respeito das mudanças de opiniões e atitudes. Ao examinarem o princípio de congruência', como lhe chamaram, afirmam: “As mudanças de avaliação ocorrem sempre na direção da crescente congruência com o quadro de referência existente” (pág. 43). O tipo especial de “incongruência” ou dissonância cognitiva de que os dois autores se ocupam em seu estudo é produzido pelo conhecimento de que uma pessoa ou outra fonte de informação que um indivíduo considera positivamente (ou negativamente) apóia uma opinião que o indivíduo considera negativamente (ou positivamente). Passam depois a demonstrar que, sob tais circunstâncias, há uma tendência acentuada para mudar a avaliação da opinião envolvida ou a avaliação da fonte numa direção que reduziria a dissonância. Assim, se a fonte era avaliada positivamente e a opinião avaliada negativamente, a pessoa poderia acabar reagindo menos positivamente à fonte ou mais positivamente à questão. Também é claro, na base de seus dados, que um determinado resultado depende da avaliação da fonte ou da questão estar, no início, enraizada mais firmemente na cognição da pessoa. Se a sua atitude para com a fonte está sumamente “polarizada”, então é mais provável que a opinião mude e *vice versa*. Com efeito, graças à cuidadosa medição inicial das atitudes em relação às fontes e em relação às opiniões, antes de introduzida a dissonância, e graças à meticulosa medição do grau de resistência de cada atitude à mudança, os autores puderam predizer com

grande acuidade a direção e, em alguns casos, a quantidade de mudança na avaliação.

O ponto importante a recordar é que existe pressão para que se produzam relações consonantes entre cognições e para que se evite ou reduza a dissonância. Muitos outros autores reconheceram isso, embora poucos o dissessem de uma forma tão sucinta e concreta quanto Osgood e Tannenbaum. A tarefa que estamos tentando levar a efeito neste livro consiste em formular a teoria da dissonância numa forma precisa, mas geralmente aplicável, aduzir suas implicações para uma variedade de contextos e apresentar os dados pertinentes à teoria.

Definições de Dissonância e Consonância

O resto deste capítulo ocupar-se-á quase todo em apresentar uma exposição mais formal da teoria da dissonância. Tentarei enunciar a teoria nos termos mais precisos e menos ambíguos possíveis. Mas como as ideias que constitui esta teoria ainda não estão expressas numa forma completamente precisa, é inevitável uma certa indefinição.

Os termos "dissonância" e "consonância" referem-se a relações que existem entre pares de "elementos". Por conseguinte, torna-se necessário, antes de passarmos à definição dessas relações, definir os próprios elementos o melhor que pudermos.

Esses elementos referem-se ao que se designou por cognição, isto é, as coisas que uma pessoa conhece sobre si mesma, sobre o seu comportamento e sobre o meio que a cerca. Esses elementos são, pois, "conhecimentos", se nos permitem usar a forma plural da palavra. Alguns desses elementos representam conhecimento sobre nós mesmos: o que fazemos, o que sentimos, o que queremos ou desejamos, o que somos etc. Outro elemento do conhecimento diz respeito ao mundo em que vivemos: o que está onde; o

que leva a que; que coisas são agradáveis ou penosas ou inconsequentes ou importantes etc.

É evidente que o termo "conhecimento" foi usado para incluir coisas a que a palavra não se refere ordinariamente por exemplo, opiniões. Uma pessoa não mantém uma opinião a menos que a julgue correta e assim, psicologicamente, não difere de um "conhecimento". O mesmo acontece com as crenças, valores ou atitudes, que funcionam como "conhecimentos" para os nossos propósitos. Isso não significa que não existam importantes distinções a fazer entre esses vários termos. Com efeito, algumas dessas distinções serão feitas mais adiante. Mas, no tocante às definições aqui apresentadas, tudo são "elementos de cognição", e relações de consonância e dissonância podem manter-se entre pares desses elementos.

Há outras questões de definição a que se gostaria de poder responder. Por exemplo, quando é que um "elemento de cognição" é *um* elemento ou grupo de elementos? O conhecimento "o inverno em Minneapolis é muito frio" constitui um elemento ou deve ser considerado um conjunto de elementos composto de conhecimentos mais específicos? No momento, isso é uma questão irrespondível. De fato, pode ser uma questão que não precisa ser respondida. Como se verá nos capítulos onde os dados são apresentados e discutidos, essa questão irrespondida não apresenta um problema em ligação com a medição.

Outra questão importante a respeito desses elementos é: como se formam e o que determina o seu conteúdo? Queremos enfatizar neste ponto o mais importante determinante singular do conteúdo desses elementos: *a realidade*. Esses elementos da cognição são receptivos à realidade. De um modo geral, espelham (ou refletem) a realidade. Esta pode ser física, social ou psicológica, mas, em qualquer dos casos, a cognição descreve-a mais ou menos fielmente. Isso não surpreende, é claro. Seria improvável que um organismo pudesse viver ou sobreviver se os elementos de cognição não

fossem, em grande parte, um mapa verídico da realidade. Com efeito, quando alguém "perde o contato com a realidade", o fato torna-se muito notório.

Por outras palavras, os elementos de cognição correspondem, em sua maior parte, ao que a pessoa realmente faz ou sente, ou ao que realmente existe no meio ambiente. No caso de opiniões, crenças e valores, a realidade pode ser o que outros pensam ou fazem; em outras circunstâncias, a realidade pode ser o que é conhecido experiencialmente pela pessoa ou o que outros lhe disseram.

Mas façamos aqui uma objeção e assinalemos que as pessoas têm amiúde elementos cognitivos que se desviam acentuadamente da realidade, pelo menos como a vemos. Por conseguinte, o principal ponto a destacar é que a *realidade que incide sobre uma pessoa exercerá pressões na direção do estabelecimento de correspondência entre os elementos cognitivos apropriados e essa realidade*. Isso não significa que os elementos cognitivos existentes correspondam *sempre*. De fato, uma das consequências importantes da teoria da dissonância é que nos ajudará a compreender algumas circunstâncias em que não há correspondência entre os elementos cognitivos e a realidade. Mas significa que, se os elementos cognitivos não correspondem a uma certa realidade incidente, devem existir certas pressões. Deveríamos estar aptos, portanto, a observar algumas manifestações dessas pressões. Essa relação hipotética entre os elementos cognitivos e a realidade é importante, porquanto nos habilita a medir a dissonância, e a ela nos referiremos de novo ao examinarmos os dados.

É agora possível passar ao exame das relações que possam existir entre pares de elementos. Existem três dessas relações, a saber: irrelevância, dissonância e consonância. Serão examinadas nessa ordem.

RELAÇÕES IRRELEVANTES

Dois elementos podem, simplesmente, nada ter a ver um com o outro. Isto é, em circunstâncias tais que um elemento cognitivo nada implica a respeito de algum outro elemento, diz-se que os dois elementos são mutuamente irrelevantes. Por exemplo, imaginemos uma pessoa ciente de que, por vezes, uma carta leva duas semanas para ir de Nova York a Paris pelo correio marítimo regular e conhecedora também de que um mês de julho quente e seco é bom para a colheita de milho no Iowa. Esses dois elementos de cognição nada têm a ver um com o outro; existem ambos em relação irrelevante entre si. É claro que não há muito a dizer sobre tais relações irrelevantes, exceto assinalar a sua existência. De interesse primordial serão aqueles pares de elementos entre os quais podem existir relações de consonância ou dissonância.

Em muitos casos, entretanto, torna-se um verdadeiro problema decidir *a priori* se dois elementos são irrelevantes ou não. É frequentemente impossível decidi-lo sem referência a outras cognições da pessoa envolvida. Dão-se por vezes situações em que, por causa do comportamento da pessoa envolvida, elementos anteriormente irrelevantes tornam-se relevantes um para o outro. Isso poderia ser até o caso no exemplo de elementos cognitivos irrelevantes que demos acima. Se uma pessoa que vive em Paris estivesse especulando sobre a colheita de milho nos Estados Unidos, quereria obter informações a respeito das previsões de tempo para o Iowa, mas não dependeria de uma carta expedida por via marítima para ter essas informações.

Antes de passar às definições e exame das relações de consonância e dissonância que existem se os elementos são relevantes, talvez convenha sublinhar, uma vez mais, a natureza especial de certos elementos cognitivos – usualmente, aqueles elementos cognitivos que correspondem ao comportamento. Esse elemento "comportamental", ao ser relevante para cada um de dois elementos cognitivos irrelevantes, pode torná-los, de fato, relevantes entre si.

RELAÇÕES RELEVANTES: DISSONÂNCIA E CONSONÂNCIA

Já adquirimos uma certa noção intuitiva do significado de dissonância. Dois elementos são dissonantes se, por uma razão ou outra, não se ajustam entre si. Podem ser incoerentes ou contraditórios, os padrões culturais ou do grupo podem ditar que não se harmonizam e assim por diante. É adequado tentarmos agora uma definição conceitual mais formal.

Consideremos dois elementos que existem numa cognição de uma pessoa e que são mutuamente relevantes. A definição de dissonância ignorará a existência de todos os outros elementos cognitivos que são relevantes para um ou outro ou para ambos os considerados e ocupar-se-á simplesmente desses dois. *Esses dois elementos estão em relação dissonante se, considerados isoladamente, o inverso de um elemento decorrer do outro*. Dito um pouco mais formalmente, *x* e *y* são dissonantes se não-*x* decorrer de *y*. Assim, por exemplo, se uma pessoa soubesse que só havia amigos em sua vizinhança e também se sentisse com medo, existiria uma relação dissonante entre esses dois elementos cognitivos. Ou, para dar outro exemplo, se uma pessoa já estivesse endividada e também comprasse um novo automóvel, os elementos cognitivos correspondentes seriam dissonantes entre si. A dissonância existiria por causa do que a pessoa tinha aprendido ou das expectativas que passa a alimentar, por causa do que é considerado usual ou apropriado, ou por muitas outras razões.

As motivações e consequências desejadas podem ser fatores na determinação da dissonância ou consonância de dois elementos. Por exemplo, uma pessoa num jogo de cartas pode continuar a jogar e perder dinheiro, embora sabendo que os outros parceiros são jogadores profissionais. Este último conhecimento seria dissonante com a sua cognição sobre o seu comportamento, a saber, continuar a jogar. Mas cumpre esclarecer que definir a relação como dissonante pressupõe desde logo (de um modo bastante plausível) que a pessoa envolvida quer ganhar o

jogo. Se por alguma estranha razão essa pessoa quisesse perder, a relação seria consonante.

Talvez convenha dar uma série de exemplos em que a dissonância entre dois elementos cognitivos promana de diferentes fontes, isto é, em que os dois elementos são dissonantes por causa dos diferentes significados da expressão “decorrer de“ na definição de dissonância que propusemos acima.

1. A dissonância pode decorrer de uma inconsistência lógica. Se uma pessoa acredita que o homem alcançará a Lua num futuro próximo e também acredita que o homem não pode construir um engenho capaz de ultrapassar a atmosfera terrestre, essas duas cognições são dissonantes entre si. O inverso de uma decorre da outra, em bases lógicas, nos processos intelectivos próprios da pessoa.

2. A dissonância pode advir de hábitos culturais. Se uma pessoa, num jantar de cerimônia, usa a mão para apanhar um osso recalcitrante de galinha, o conhecimento do que está fazendo é dissonante com o conhecimento da etiqueta a observar em jantares de cerimônia. A dissonância existe, simplesmente, porque a cultura define o que é consonante e o que não é. Em alguma outra cultura, essas duas cognições talvez não fossem dissonantes, de maneira alguma.

3. A dissonância pode resultar em virtude de uma opinião específica ser algumas vezes incluída, por definição, numa opinião mais geral. Assim, se uma pessoa é adepta do Partido Democrata, mas, numa dada eleição, prefere o candidato republicano, os elementos cognitivos correspondentes a esses dois conjuntos de opiniões são dissonantes entre si porque “ser democrata” inclui, como parte do conceito, favorecer os candidatos democratas.

4. A dissonância pode ocorrer em virtude da experiência passada. Se uma pessoa estiver parada na chuva e, ao mesmo tempo, não visse prova alguma

de que estava ficando encharcada, essas duas cognições seriam dissonantes entre si, pois ela sabe por experiência que ficar molhado decorre de andar na chuva. Se pudermos imaginar alguém que nunca teve experiência alguma do que é chuva, essas duas cognições não seriam provavelmente dissonantes.

Estes vários exemplos talvez sejam suficientes para ilustrar como a definição conceptual de dissonância, em conjunto com algum significado específico da expressão "decorrer de", será usada empiricamente para decidir se dois elementos cognitivos são dissonantes ou consonantes. Está claro que em qualquer dessas situações poderiam existir muitos outros elementos de cognição que são consonantes com um ou outro dos dois elementos considerados. Não obstante, a relação entre os dois elementos é dissonante se, desprezando todos os demais, um deles não decorre, ou não se espera que decorra, do outro.

Enquanto estivemos definindo e analisando a dissonância, as relações de consonância e irrelevância também foram, é claro, definidas por implicação. Se, ao considerarmos um par de elementos, um deles decorre do outro, então a relação entre eles é consonante. Se nem o elemento existente nem o seu inverso decorrer do outro elemento do par, então a relação entre eles é irrelevante.

As definições conceptuais de dissonância e consonância apresentam algumas dificuldades sérias de medição. Se quisermos que a teoria da dissonância tenha relevância para os dados empíricos, impõe-se que sejamos capazes de identificar dissonâncias e consonâncias de forma inequívoca. Mas é claramente impensável qualquer tentativa de obter uma lista completa de elementos cognitivos e mesmo que se dispusesse de tal lista seria difícil ou impossível, em alguns casos, dizer *a priori* qual das três relações se apresentava. Em muitos casos, porém, a determinação apriorística da dissonância é clara e fácil. (Recorde-se também que dois

elementos cognitivos podem ser dissonantes para uma pessoa que vive numa certa cultura e não para uma que vive numa outra, ou para uma pessoa com um determinado conjunto de experiências e não para outra cujas experiências pertencem a um diferente conjunto.) Não seria preciso acrescentar que teremos necessariamente de arrostar com esse problema de medição em pormenor nos capítulos onde apresentamos e analisamos os dados empíricos.

A MAGNITUDE DA DISSONÂNCIA

As relações dissonantes não são todas, é claro, de igual grandeza ou magnitude. É necessário distinguir graus de dissonância e especificar o que determina a força de uma dada relação dissonante. Examinaremos brevemente algumas determinantes da magnitude de dissonância entre dois elementos e passaremos depois a considerar a quantidade total de dissonância que pode existir entre dois conjuntos de elementos.

Um determinante óbvio da magnitude da dissonância reside nas características dos elementos entre os quais existe a relação de dissonância. *Se dois elementos são dissonantes entre si, a magnitude da dissonância será uma função da importância dos elementos*. Quanto mais esses elementos forem importantes ou de valor para a pessoa, maior será a magnitude da dissonância entre eles. Assim, por exemplo, se uma pessoa dá cinquenta centavos a um pedinte, sabendo muito bem que o pedinte não está realmente necessitado, a dissonância que existe entre esses dois elementos é bastante fraca. Nem um nem outro dos dois elementos cognitivos envolvidos é muito importante ou tem grandes consequências para a pessoa. Uma dissonância muito maior está envolvida, por exemplo, se um estudante não se prepara para um exame muito importante, sabendo que o seu atual repertório de informações é provavelmente inadequado para uma boa prova. Nesse caso, os elementos que são dissonantes entre si revestem-se de muito mais

importância para a pessoa, e a magnitude da dissonância será correspondentemente maior.

É provavelmente seguro supor que é muito rara a completa inexistência de dissonância em qualquer conjunto de elementos cognitivos. Para quase toda e qualquer ação que uma pessoa possa empreender, para quase todo e qualquer sentimento que ela possa abrigar, é mais do que provável que exista pelo menos um elemento cognitivo em dissonância com esse elemento "comportamental". Até cognições perfeitamente triviais, como saber que se está passeando numa tarde de domingo, terão provavelmente alguns elementos em dissonância com esse conhecimento. A pessoa que está passeando talvez saiba também que deixou em casa por fazer coisas que exigiam a sua atenção, ou talvez saiba que existe uma ameaça concreta de chuva etc. Em resumo, existe geralmente um tão grande número de outros elementos cognitivos relevantes para qualquer elemento dado que alguma dissonância é o estado usual de coisas.

Examinemos agora o contexto total de dissonâncias e consonâncias em relação com um determinado elemento. Suponhamos momentaneamente, para fins de definição, que todos os elementos relevantes para o elemento em questão são igualmente importantes; assim sendo, *a quantidade total de dissonância entre esse elemento e o restante da cognição da pessoa dependerá da proporção de elementos relevantes que estão em dissonância com o elemento em questão*. Portanto, se a grande maioria de elementos relevantes for consonante com, digamos, um elemento comportamental, a dissonância com esse elemento comportamental será ligeira. Se em relação ao número de elementos consonantes com o elemento comportamental, a quantidade de elementos dissonantes for grande, a dissonância total será de apreciável magnitude. É claro, a magnitude da dissonância total dependerá também da importância ou valor daqueles elementos relevantes que existam em relações consonantes ou dissonantes com o elemento que está sendo considerado.

O enunciado acima pode, é claro, ser facilmente generalizado para lidar com a magnitude da dissonância existente entre dois conjuntos de elementos cognitivos. Essa magnitude dependeria da proporção das relações relevantes entre elementos nos dois conjuntos que fossem dissonantes e, naturalmente, da importância dos elementos.

Como a magnitude da dissonância é uma importante variável na determinação da pressão para reduzir a dissonância, e como lidaremos repetidamente com medidas de magnitude da dissonância ao analisarmos os dados, talvez convanha resumir as nossas considerações sobre a magnitude da dissonância.

1. Se dois elementos cognitivos são relevantes, a relação entre eles é dissonante ou consonante.

2. A magnitude da dissonância (ou consonância) aumenta à medida que a importância ou valor dos elementos também aumenta.

3. A quantidade total de dissonância que existe entre dois conjuntos de elementos cognitivos é uma função da proporção ponderada de todas as relações relevantes entre os dois conjuntos que são dissonantes. O termo "proporção ponderada" é empregado porque cada relação relevante seria ponderada de acordo com a importância dos elementos envolvidos nessa relação.

A Redução da Dissonância

A presença da dissonância dá azo a pressões para reduzi-la ou eliminá-la. A força das pressões para reduzir a dissonância é uma função da magnitude da dissonância. Por outras palavras, a dissonância atua da mesma forma que um estado de impulso, necessidade ou tensão. A presença de dissonância leva à ação para reduzi-la, tal como presença de fome, por exemplo, conduz à ação para reduzir a fome. Semelhante à ação de um impulso, também

quanto maior for a dissonância maior será a intensidade da ação para reduzir a dissonância e maior a evitação de situações que aumentariam a dissonância.

Para sermos específicos sobre o modo como a pressão para reduzir a dissonância se manifesta, é necessário examinar as formas possíveis como a dissonância existente é suscetível de ser reduzida ou eliminada. Em geral, se existe dissonância entre dois elementos, essa dissonância pode ser eliminada se um desses elementos for mudado. O ponto importante é como tais mudanças poderão ser realizadas. Existem várias maneiras possíveis de fazê-las, dependendo do tipo de elementos cognitivos envolvidos e do contexto cognitivo total.

MUDANÇA DE UM ELEMENTO COGNITIVO COMPORTAMENTAL

Quando a dissonância em questão é entre um elemento correspondente a algum conhecimento respeitante ao meio (elemento ambiental) e um elemento comportamental, a dissonância pode ser eliminada mudando-se o elemento cognitivo comportamental de maneira a torná-lo consonante com o elemento ambiental. O processo mais simples e mais fácil de conseguir isso consiste em mudar a ação ou sentimento que o elemento comportamental representa. Dado que uma cognição é receptiva à "realidade" (como já vimos), se o comportamento do organismo muda, o elemento ou elementos cognitivos correspondentes a esse comportamento mudarão também. Esse método de redução ou eliminação da dissonância é uma ocorrência muito frequente. Nosso comportamento e sentimentos são frequentemente modificados de acordo com novas informações. Se uma pessoa sai de casa para um piquenique e nota que começou a chover, pode muito bem dar meia volta e regressar para casa. Há muita gente que deixa de fumar se e quando descobre que sua saúde está sendo prejudicada.

Nem sempre existe, porém, a possibilidade de eliminar a dissonância ou mesmo de reduzi-la materialmente, mediante uma mudança de ação ou de

sentimentos. A dificuldade em mudar o comportamento pode ser demasiado grande; ou a mudança, embora elimine algumas dissonâncias, pode criar uma porção de outras novas. Estas questões serão examinadas em maior detalhe nos parágrafos seguintes.

MUDANÇA DE UM ELEMENTO COGNITIVO AMBIENTAL

Assim como é possível mudar um elemento cognitivo comportamental mudando-se o comportamento que esse elemento reflete, também é possível, por vezes, mudar um elemento cognitivo *ambiental* mudando-se a situação a que esse elemento corresponde. Isso, evidentemente, é muito mais difícil do que mudar o comportamento, pois a pessoa necessita ter um grau suficiente de controle sobre o seu meio – uma ocorrência relativamente rara.

Mudar o próprio meio a fim de reduzir a dissonância é mais exequível quando o meio social está em questão do que quando o meio físico está envolvido. Darei um exemplo hipotético algo jocoso para ilustrar o tipo de coisa que estaria envolvida. Imagine-se uma pessoa dada a caminhar de um lado para o outro na sala de estar de sua casa. Imagine-se ainda que, por alguma razão desconhecida, essa pessoa pula sempre sobre uma certa zona do assoalho. O elemento cognitivo correspondente ao salto sobre esse local é indubitavelmente dissonante com o seu conhecimento de que o assoalho é todo ele plano e sólido, não existindo diferença alguma entre a zona do pulo e qualquer outra parte do piso. Se, numa tarde em que sua mulher saiu de casa, ele abrir um buraco no local exato do assoalho onde costuma saltar, a dissonância será completamente eliminada. A cognição de que existe um buraco no assoalho seria perfeitamente consonante com o conhecimento de que salta sobre o local onde existe o buraco. Em resumo, a pessoa teria mudado um elemento cognitivo ao mudar concretamente o meio físico, eliminando assim a dissonância.

Sempre que há suficiente controle sobre o meio pode-se empregar esse método de redução da dissonância. Por exemplo, uma pessoa que é habitualmente muito hostil em relação a outras pessoas pode cercar-se de gente que provoca hostilidade. As suas cognições sobre as pessoas a quem se associa são consonantes, pois, com as cognições correspondentes ao seu comportamento hostil. As possibilidades de manipulação do meio são, contudo, bastante limitadas e a maioria das iniciativas para mudar um elemento cognitivo decorrerá de outras direções.

Se se quiser que um elemento cognitivo que é receptivo à realidade seja mudado sem alterar a correspondente realidade, será preciso usar algum meio de ignorar ou neutralizar a situação real. Isso, por vezes, é inteiramente impossível, exceto em casos extremos que poderíamos considerar psicóticos. Se uma pessoa está parada na chuva e ficando rapidamente encharcada, é quase certo que continuará a ter a cognição de que está chovendo, por mais fortes que sejam as pressões psicológicas no sentido de eliminar essa cognição. Em outros casos é relativamente fácil mudar um elemento cognitivo, embora a realidade permaneça inalterada. Por exemplo, uma pessoa poderá mudar a sua mudar o comportamento, pois a pessoa necessita ter um grau suficiente de controle sobre o seu meio – uma ocorrência relativamente rara.

Mudar o próprio meio a fim de reduzir a dissonância é mais exequível quando o meio social está em questão do que quando o meio físico está envolvido. Darei um exemplo hipotético algo jocoso para ilustrar o tipo de coisa que estaria envolvida. Imagine-se uma pessoa dada a caminhar de um lado para o outro na sala de estar de sua casa. Imagine-se ainda que, por alguma razão desconhecida, essa pessoa pula sempre sobre uma certa zona do assoalho. O elemento cognitivo correspondente ao salto sobre esse local é indubitavelmente dissonante com o seu conhecimento de que o assoalho é todo ele plano e sólido, não existindo diferença alguma entre a zona do pulo e qualquer outra parte do piso. Se, numa tarde em que sua mulher saiu de

casa, ele abrir um buraco no local exato do assoalho onde costuma saltar, a dissonância será completamente eliminada. A cognição de que existe um buraco no assoalho seria perfeitamente consonante com o conhecimento de que salta sobre o local onde existe o buraco. Em resumo, a pessoa teria mudado um elemento cognitivo ao mudar concretamente o meio físico, eliminando assim a dissonância.

Sempre que há suficiente controle sobre o meio pode-se empregar esse método de redução da dissonância. Por exemplo, uma pessoa que é habitualmente muito hostil em relação a outras pessoas pode cercar-se de gente que provoca hostilidade. As suas cognições sobre as pessoas a quem se associa são consonantes, pois, com as cognições correspondentes ao seu comportamento hostil. As possibilidades de manipulação do meio são, contudo, bastante limitadas e a maioria das iniciativas para mudar um elemento cognitivo decorrerá de outras direções.

Se se quiser que um elemento cognitivo que é receptivo à realidade seja mudado sem alterar a correspondente realidade, será preciso usar algum meio de ignorar ou neutralizar a situação real. Isso, por vezes, é inteiramente impossível, exceto em casos extremos que poderíamos considerar psicóticos. Se uma pessoa está parada na chuva e ficando rapidamente encharcada, é quase certo que continuará a ter a cognição de que está chovendo, por mais fortes que sejam as pressões psicológicas no sentido de eliminar essa cognição. Em outros casos é relativamente fácil mudar um elemento cognitivo, embora a realidade permaneça inalterada. Por exemplo, uma pessoa poderá mudar a sua opinião a respeito do ocupante de um alto cargo político, e a situação política manter-se geralmente inalterada. Para que isso ocorra, a pessoa teria, usualmente, de encontrar outras que concordassem e apoiassem a sua nova opinião. De um modo geral, o estabelecimento de uma realidade social pela obtenção do acordo e apoio de outras pessoas é um dos principais métodos pelos quais uma cognição pode ser mudada quando as pressões para mudar estão

presentes. É fácil ver que, quando tal apoio social é necessário, a presença de dissonância e as consequentes pressões para mudar algum elemento cognitivo conduzirão a uma variedade de processos sociais. Essa questão será desenvolvida em pormenor nos Capítulos 8, 9 e 10, que examinam as manifestações sociais de pressões para reduzir a dissonância.

ADIÇÃO DE NOVOS ELEMENTOS COGNITIVOS

É evidente que, a fim de eliminar completamente uma dissonância, tem de ser mudado algum elemento cognitivo. Também é claro que nem sempre isso é possível. Mas ainda que seja impossível eliminar a dissonância, há sempre a possibilidade de reduzir-lhe a magnitude total pela adição de novos elementos cognitivos. Assim, por exemplo, se existir dissonância entre alguns elementos cognitivos respeitantes aos efeitos do fumo e a cognição referente ao comportamento de continuar a fumar, a dissonância total poderá ser reduzida mediante a adição de novos elementos cognitivos que são consonantes com o fato de se fumar. Logo, na presença de tal dissonância, poder-se-á esperar que a pessoa busque ativamente novas informações que reduzam a dissonância total e, ao mesmo tempo, evite novas informações suscetíveis de aumentar a dissonância existente. Assim, para continuar com o mesmo exemplo, a pessoa buscará e lerá sofregamente qualquer material crítico da pesquisa que se propuser demonstrar a nocividade do fumo para a saúde. Ao mesmo tempo, evitará ler o material que elogie essa pesquisa. (Se a pessoa entrar inevitavelmente em contato com o segundo tipo de material, a sua leitura será severamente crítica.)

Na realidade, são amplas as possibilidades de adicionar novos elementos que reduzam as dissonâncias existentes. O nosso fumante, por exemplo, poderia ler tudo sobre acidentes e taxas de mortalidade em automóveis. Tendo assim adicionado a cognição de que o perigo decorrente de fumar é desprezível quando comparado ao perigo que corre quando conduz um automóvel, a sua dissonância também seria algo reduzida. Nesse caso, a

dissonância total é reduzida pela redução da importância da dissonância existente.

As considerações acima sublinharam a possibilidade de se reduzir a dissonância total com algum elemento quando se reduz a proporção das relações dissonantes em comparação com as relações consonantes que envolvem esse elemento. Também é possível adicionar um novo elemento cognitivo que, num certo sentido, "reconcilie" dois elementos dissonantes. Consideremos um exemplo retirado da literatura para ilustrar esse caso. Spiro (51) descreve certos aspectos do sistema de crenças dos *Ifaluk*, uma sociedade não-letrada. Os pontos importantes, para os nossos propósitos, são os seguintes:

1. Há nessa cultura uma firme crença de que as pessoas são *boas*. Essa crença diz não só que elas devem ser boas, mas que são boas.

2. Por uma razão ou outra, as crianças pequenas, nessa cultura, atravessam um período de agressividade, hostilidade e destrutividade manifestas e particularmente fortes.

Parece evidente que a crença sobre a natureza das pessoas é dissonante com o conhecimento da conduta das crianças nessa cultura. Teria sido possível reduzir essa dissonância de numerosas maneiras. Poderiam ter mudado a sua crença sobre a natureza das pessoas ou tê-la modificado de modo que as pessoas só são inteiramente boas quando atingem a maturidade. Ou poderiam ter mudado suas ideias sobre o que é e não é "bom", de modo que a agressão aberta nas crianças pequenas seja considerada uma coisa "boa". Na realidade, porém, a maneira de reduzir a dissonância era diferente. Uma terceira crença foi adicionada que reduzia eficazmente a dissonância por "reconciliação". Em termos específicos, os *Ifaluk* também acreditam na existência de espectros malévolos que entram nas pessoas e as impelem a fazer coisas más.

Em consequência dessa terceira crença, o conhecimento da conduta agressiva das crianças deixa de ser dissonante com a crença de que as pessoas são boas. Não são as crianças que se conduzem agressivamente, são os espíritos malévolos. Psicologicamente, isso constitui um meio altamente satisfatório de reduzir a dissonância, como seria de esperar quando tais crenças são institucionalizadas a um nível cultural. As soluções insatisfatórias não seriam tão bem sucedidas em conseguir sua aceitação geral.

Antes de prosseguir, vale a pena enfatizar de novo que a presença de pressões para reduzir a dissonância, ou mesmo ativamente dirigidas para tal redução, não é garantia de que a dissonância será reduzida. Uma pessoa pode não estar apta a encontrar o apoio social de que necessita para mudar um elemento cognitivo, ou talvez não encontre novos elementos que reduzam a dissonância total. De fato, é perfeitamente concebível que no processo de tentar reduzir a dissonância, esta seja até aumentada. Isso dependerá daquilo com que a pessoa depara enquanto procura reduzir a dissonância. O ponto importante a assinalar aqui é que, na presença de uma dissonância, estar-se-á apto a observar as *tentativas* para reduzi-la. Se as tentativas para reduzir a dissonância fracassam, estaremos em condições de observar sintomas de desconforto psicológico, desde que a dissonância seja suficientemente apreciável para que o desconforto se manifeste de maneira clara e aberta.

Resistência à Redução da Dissonância

Para que a dissonância seja reduzida ou eliminada com a mudança de um ou mais elementos cognitivos, é necessário considerar em que medida esses elementos são resistentes à mudança. Se qualquer deles muda ou não e, no caso afirmativo, quais são os que mudam, será certamente determinado, em parte, pela magnitude da resistência à mudança que eles possuírem. É evidente que, se os vários elementos cognitivos envolvidos não

apresentassem resistência alguma à mudança, nunca haveria quaisquer dissonâncias duradouras. Poderiam ocorrer dissonâncias momentâneas, mas se os elementos cognitivos envolvidos não resistissem à mudança, a dissonância seria imediatamente eliminada. Examinemos, pois, as principais fontes de resistência à mudança de um elemento cognitivo.

Assim como a redução da dissonância apresentou problemas algo diferentes, segundo o elemento a ser mudado era comportamental ou ambiental, também as principais fontes de resistência à mudança são diferentes para essas duas classes de elementos cognitivos.

RESISTÊNCIA À MUDANÇA DE ELEMENTOS COGNITIVOS COMPORTAMENTAIS

A primeira e mais importante fonte de resistência à mudança para *qualquer* elemento cognitivo é a receptividade de tais elementos à realidade. Se vemos que a grama é verde, é muito difícil pensar que assim não seja. Se uma pessoa está caminhando rua abaixo, é difícil para a sua cognição não conter um elemento que corresponda a isso. Dada essa forte e por vezes preponderante receptividade à realidade, o problema de mudar um elemento cognitivo comportamental converte-se no problema de mudar o comportamento que está sendo mapeado pelo elemento. Por conseguinte, a resistência à mudança do elemento cognitivo é idêntica à resistência à mudança do comportamento refletido por esse elemento, supondo-se que a pessoa mantém contato com a realidade.

Muito comportamento oferece pouca ou nenhuma resistência à mudança, por certo. Modificamos continuamente muitas de nossas ações e sentimentos de acordo com mudanças na situação. Se uma rua que utilizamos habitualmente quando nos dirigimos de carro ao nosso trabalho está sendo reparada, não há grandes dificuldades em alterar o nosso comportamento e utilizar um trajeto diferente. Quais são, pois, as circunstâncias que tornam difícil a uma pessoa mudar as suas ações?

1. A mudança pode ser dolorosa ou envolver prejuízos. Uma pessoa pode, por exemplo, ter gasto uma considerável soma de dinheiro na compra de uma casa. Se, por qualquer razão, ela quer agora mudar-se, isto é, viver numa casa ou bairro diferente, terá de suportar os incômodos da mudança e a possível perda financeira envolvida na venda da casa atual. Uma pessoa que talvez deseje renunciar ao cigarro deve suportar o desconforto envolvido na cessação a fim de concretizar a mudança. É claro que, em tais circunstâncias, haverá uma certa resistência à mudança. A magnitude dessa resistência à mudança será determinada pela extensão do prejuízo ou das aflições que terão de ser suportados.

2. O comportamento atual deve ser satisfatório em todos os demais aspectos. Uma pessoa poderá continuar a almoçar num certo restaurante, mesmo que a comida seja ruim, se os seus melhores amigos sempre comem aí. Ou uma pessoa que é muito autoritária e severa com os seus filhos talvez não seja capaz de renunciar facilmente à satisfação de mandar em alguém, mesmo que deseje mudar por vários motivos. Em tais casos, a resistência à mudança seria, é claro, uma função da satisfação obtida com o comportamento atual.

3. Efetuar a mudança poderá, simplesmente, ser impossível. Seria um erro imaginar que uma pessoa poderia consumar qualquer mudança em seu comportamento apenas pelo fato de desejar ardentemente mudar. A mudança poderá ser impossível por uma infinidade de razões. Alguns comportamentos, especialmente as reações emocionais, podem não estar sob o controle voluntário da pessoa. Por exemplo, uma forte reação de medo é virtualmente incontrolável. A impossibilidade de consumar uma mudança também pode ser simplesmente causada pelo fato do novo comportamento não fazer parte do repertório comportamental da pessoa. Um pai será incapaz de mudar a forma como se conduz com os filhos se não conhecer qualquer outra maneira de comportar-se. Uma terceira circunstância capaz de impossibilitar a mudança é a natureza irrevogável de certas ações. Se,

por exemplo, uma pessoa vendeu sua casa e depois decide que a quer de volta, nada poderá ser feito se o novo proprietário se recusar a vendê-la. A ação foi concretizada e é irreversível. Mas sob circunstâncias em que o comportamento não pode mudar, pura e simplesmente, é incorreto dizer-se que a resistência à mudança do elemento cognitivo correspondente é infinita. A resistência à mudança que o elemento cognitivo possui não pode ser maior, é claro, que a pressão para responder à realidade.

RESISTÊNCIA À MUDANÇA DE ELEMENTOS COGNITIVOS AMBIENTAIS

Também nesse caso, tal como no de elementos cognitivos comportamentais, a principal fonte de resistência à mudança reside na receptividade desses elementos à realidade. O resultado disso, no que aos elementos comportamentais se refere, é vincular a resistência à mudança do elemento cognitivo à resistência à mudança da realidade, a saber, o próprio comportamento. A situação é algo diferente no que se refere aos elementos ambientais. Quando existe uma clara e inequívoca realidade correspondente a algum elemento cognitivo, as possibilidades de mudança são quase nulas. Se desejássemos, por exemplo, mudar a nossa cognição sobre a localização de um edifício que vemos todos os dias, isso seria bem difícil de conseguir.

Em muitos casos, entretanto, a realidade correspondente ao elemento cognitivo não é, de forma alguma, tão clara e inequívoca. Quando a realidade é basicamente social, isto é, quando estabelecida por acordo com outras pessoas, a resistência à mudança será determinada pela dificuldade em encontrar pessoas que apóiem a nova cognição.

Existe outra fonte de resistência à mudança de elementos cognitivos comportamentais e ambientais. Protelamos o seu exame até agora, entretanto, porque se trata de uma fonte de resistência à mudança mais importante para os elementos ambientais do que para outros. Ela reside no fato de um elemento estar relacionado com um certo número de outros

elementos. Na medida em que o elemento é consonante com grande número de outros elementos, e na medida em que mudá-lo substituiria essas consonâncias por dissonâncias, o elemento será resistente à mudança.

As considerações acima não pretendem ser uma análise exaustiva da resistência à mudança ou uma lista de fontes conceptualmente diferentes. Pelo contrário, tentam estabelecer distinções que nos serão úteis mais operacionalmente do que no plano conceptual. Ao examinar-se qualquer dissonância e a resistência à mudança dos elementos envolvidos, o fator importante na tentativa de eliminar a dissonância pela mudança de um elemento é o montante total de resistência à mudança; a fonte de resistência pouco ou nada importa.

Limites da Magnitude de Dissonância

A máxima dissonância que pode existir entre quaisquer dois elementos é igual à resistência total à mudança do elemento menos resistente. A magnitude da dissonância não pode exceder essa quantidade porque, nesse ponto de máxima dissonância possível, o elemento menos resistente mudaria, eliminando assim a dissonância.

Isso não quer dizer que a magnitude da dissonância se aproxime sequer, com frequência, desse máximo valor possível. Quando existe uma forte dissonância que é menor do que a resistência à mudança de qualquer dos elementos envolvidos, essa dissonância talvez ainda possa ser reduzida para o sistema cognitivo total mediante a adição de novos elementos cognitivos. Destarte, mesmo na presença de resistências muito fortes à mudança, a dissonância total no sistema poderá ser mantida em níveis comparativamente baixos.

Consideremos o exemplo de uma pessoa que gasta o que para ela constitui uma considerável soma de dinheiro na compra de um novo carro de um tipo dispendioso. Imaginemos também que, após a compra, descobre a

existência de alguns defeitos no carro e que os consertos necessários são muito caros. Também o seu consumo de combustível é superior ao normal, o que o torna operacionalmente ruinoso; e, o que é mais, o carro é considerado feio pelos amigos dessa pessoa. Se a dissonância se tornar suficientemente grande, isto é, igual à resistência à mudança do elemento menos resistente, que nessa situação seria, provavelmente, o elemento comportamental, a pessoa decidirá vender o carro e sofrer o prejuízo financeiro e outros incômodos nisso envolvidos. Assim, a dissonância não poderá exceder a resistência da pessoa à mudança do seu comportamento, isto é, vender o carro.

Vejamos agora a situação em que a dissonância para a pessoa que comprou um novo automóvel era apreciável, mas inferior à máxima dissonância possível, isto é, menor do que a resistência à mudança do elemento cognitivo menos resistente. Nenhum dos elementos cognitivos existentes seria mudado, nesse caso, e a pessoa poderia manter baixa a dissonância total pela adição de novas cognições consonantes com a sua propriedade do carro. Começa então por achar que a potência do motor e o desempenho na estrada são mais importantes do que a economia de combustível e as linhas do modelo. Passa a conduzir mais velozmente do que costumava e acaba por convencer-se de que o mais importante para um carro é poder exigir dele altas velocidades. Com essas e outras cognições, a pessoa conseguiria tornar desprezível a dissonância.

Também é possível, contudo, que as suas tentativas para adicionar novos elementos cognitivos consonantes resultassem infrutíferas e a sua situação financeira fosse tal que não pudesse vender o carro. Ainda assim, seria possível reduzir a dissonância pelo que também equivale à adição de um novo elemento cognitivo, mas de diferente espécie. A pessoa pode admitir para si mesma e os outros que tinha sido um erro comprar o automóvel e que se tivesse de decidir de novo compraria uma marca diferente. Esse processo de se divorciar psicologicamente da ação pode reduzir e reduz

materialmente a dissonância. Por vezes, entretanto, as resistências a esse processo são muito fortes.

A máxima dissonância que possa existir seria, em tais circunstâncias, determinada pela resistência ao reconhecimento de que fora um tolo ou cometera um erro.

Evitação da Dissonância

As nossas considerações focalizaram até aqui as tendências para reduzir ou eliminar a dissonância e os problemas envolvidos na realização dessa redução. Em certas circunstâncias, existem também fortes e importantes tendências para evitar os aumentos de dissonância ou para evitar, pura e simplesmente, a ocorrência de dissonância. Voltemos agora as nossas atenções para um exame dessas circunstâncias e das manifestações de tendências de evitação suscetíveis de serem observadas.

A evitação de um aumento de dissonância ocorre, é claro, em resultado da existência de dissonância. Essa evitação é especialmente importante quando, no processo de tentar reduzir a dissonância, a pessoa busca um novo elemento cognitivo para substituir um existente ou quando novos elementos cognitivos têm de ser adicionados. Em ambas as circunstâncias, a busca de apoio e a busca de nova informação devem realizar-se de maneira altamente seletiva. Uma pessoa iniciaria uma discussão com alguém que ela pensa estar de acordo com o novo elemento cognitivo, mas evitaria a discussão com alguém que estivesse de acordo com o elemento que ela está tentando mudar. Uma pessoa expor-se-ia a fontes de informação que, segundo ela espera, adicionariam novos elementos capazes de aumentar a consonância, mas certamente evitaria as fontes que aumentassem a dissonância.

Se existe pouca ou nenhuma dissonância, não será de esperar a mesma espécie de seletividade na exposição a fontes de apoio ou a fontes de

informação. De fato, quando não existe dissonância, deve registrar-se uma relativa ausência de motivação para buscar apoio ou nova informação. Isso é verdade em geral, mas existem importantes exceções. A experiência passada pode levar uma pessoa a temer e, portanto, a evitar a ocorrência inicial de dissonância. Quando isso acontece, poder-se-á esperar um comportamento circunspecto a respeito de novas informações, mesmo quando pouca ou nenhuma dissonância se apresenta no início.

A ação do medo de dissonância também pode acarretar a relutância da pessoa em agir comportamentalmente. Existe uma grande classe de ações que, uma vez iniciadas, são difíceis de mudar. Logo, é possível que surjam dissonâncias e cresçam de intensidade. Um medo de dissonância levaria à relutância em empreender a ação − a relutância em agir, em comprometer-se com um dado comportamento. Quando a decisão e a ação não podem ser indefinidamente proteladas, a tomada de iniciativa talvez se faça acompanhar de uma negação cognitiva da ação empreendida. Assim, por exemplo, uma pessoa que compra um carro novo e está muito receosa da dissonância poderá, imediatamente após a compra, anunciar a sua convicção de que fez a coisa errada. Esse forte medo de dissonância talvez seja relativamente raro, mas ocorre, de fato. Diferenças de personalidade a respeito do temor de dissonância e a eficácia com que a pessoa está apta a reduzi-la são indubitavelmente importantes para determinar se a evitação da dissonância tem ou não probabilidade de acontecer. O problema operacional consistiria em identificar independentemente situações e pessoas em que essa espécie de comportamento apriorístico e autoprotetor ocorre.

Resumo

O âmago da teoria da dissonância que enunciamos à bastante simples. Sustenta que:

1. Podem existir relações dissonantes ou “incompatíveis“ entre elementos cognitivos.

2. A existência de dissonância origina pressões para reduzi-la e para evitar o seu recrudescimento.

3. As manifestações da operação dessas pressões incluem mudanças de comportamento, mudanças de cognição e exposição circunspecta a novas informações e novas opiniões.

Embora o núcleo da teoria seja simples, possui implicações e aplicações bastante vastas para uma grande variedade de situações que, à primeira vista, parecem muito diferentes. O resto do livro dedicar-se-á a descrever essas implicações específicas da teoria e a examinar os dados que lhes são pertinentes.

2. AS CONSEQUÊNCIAS DE DECISÕES: TEORIA

EMBORA os psicólogos tenham dedicado muita atenção ao processo de tomada de decisões, só ocasionalmente se verificou o reconhecimento dos problemas que se seguem quando uma decisão foi tomada. Uma das principais consequências de se ter tomado uma decisão é a existência de dissonância. Mas, antes de abordarmos este problema em detalhe, observemos alguns dos enunciados que reconheceram os problemas dos processos pós-decisórios.

Ao analisar o problema de decidir entre duas alternativas mutuamente exclusivas, sendo ambas atraentes, Adams (1) escreveu:

> Mas a mera decisão não é a história toda. O apetite insatisfeito, a tensão não descarregada da alternativa rejeitada, ainda estão presentes, a menos que um novo processo, que poderá ser chamado "resolução de conflito", tenha lugar (pág. 554).

Por outras palavras, Adams assinala que, após ser tomada uma decisão, algo deve ser feito para solucionar o desconforto causado por ter-se rejeitado algo que, no fim de contas, é atraente. Também sugere que isso requer uma "reestruturação" ou "reavaliação" das alternativas que estiveram envolvidas na decisão.

Que isso nem sempre é fácil ou mesmo possível, e que esse desconforto ou dissonância pode acumular-se, também é reconhecido por Adams:

> Podemos dizer, entretanto, que é afortunada aquela pessoa em quem ocorrem essas reavaliações, ou reestruturações, ou introvisões, quando surgem os conflitos, em vez de deixar que estes se acumulem até precipitarem uma reavaliação mais ou menos violenta, maciça e indiscriminada dos objetos apreciados (pág. 555).

Quando Adams fala de “resolução de conflito” e “acumulação de conflito”, está referindo-se à “redução de dissonância” e “acumulação de dissonância”. A amplitude com que o termo “conflito” passou a ser usado parece-me incluir a dissonância. Sugerirei mais adiante um emprego mais restrito do termo “conflito”.

O fato de uma decisão, uma vez tomada, originar processos que tendem a estabilizar a decisão também foi reconhecido, em particular por Kurt Lewin. Por exemplo, Lewin (36), ao analisar os resultados de experimentos sobre a eficácia de decisões de grupo, afirma:

> No presente experimento, ocupamo-nos de uma decisão de grupo após discussão. A decisão propriamente dita não leva mais de um minuto ou dois. (Foi tomada pelo método de mãos levantadas em resposta à seguinte pergunta: Quem gostaria de servir rins, pâncreas e corações de vitela na próxima semana?) O ato de decisão, entretanto, deve ser encarado como um processo muito importante de concessão de predominância a uma das alternativas, servir ou não servir. Tem um efeito de congelamento dessa constelação motivacional para efeitos de ação (pág. 465).

Num outro artigo em que examina material semelhante, Lewin (35) volta a afirmar:

> Parece ser esta, pelo menos em parte, a explicação do fato, de outra forma paradoxal, de um processo como a decisão, que leva apenas alguns minutos, poder afetar a conduta durante muitos meses subsequentes. A decisão liga a motivação à ação e, ao mesmo tempo, parece ter um efeito de “congelamento” que se deve, em parte, à tendência do indivíduo para “apegar-se à sua decisão”... (pág. 233).

Esse chamado “efeito de congelamento” da decisão resultaria, de fato, do processo de estabelecer elementos cognitivos consonantes com a decisão e de eliminar os elementos dissonantes. O resultado final seria que, tendo tomado a decisão e empreendido a ação consequente, o indivíduo começará a alterar a cognição de modo que as alternativas que antes eram quase igualmente atraentes deixem de sê-lo. A alternativa escolhida parecerá muito mais atraente, e a alternativa rejeitada começará a parecer menos atraente do

que tinha sido. O resultado do processo será estabilizar ou "congelar" a decisão.

Decisões que Resultam em Dissonância

Para se entender por que e como a dissonância decorre de uma decisão, tentemos analisar primeiro um tipo de situação de decisão, ou seja, quando tem de ser feita uma escolha entre duas alternativas positivas. Essa análise pode facilmente ser generalizada de modo a incluir outras situações de decisão. Imagine-se que uma pessoa tem de escolher entre duas alternativas, cada uma das quais lhe é atraente. Antes da decisão ser tomada, a pessoa pondera as características de cada alternativa e, de certa maneira, compara-as. Assim, por exemplo, poderá ter de optar entre dois empregos muito desejáveis. Antes de ser tomada a decisão, o mais provável é que se informe minuciosamente dos detalhes de cada oferta. Teremos então uma situação em que, na cognição dessa pessoa, haverá um certo número de elementos que, *considerados per se*, a levariam a escolher o emprego *A* e também um certo número de elementos que, *considerados per se*, a levariam a preferir o emprego *B*.

A pessoa toma finalmente uma decisão: escolhe uma das alternativas e, simultaneamente, rejeita a outra. Examinemos as relações que nesse caso existem entre os elementos cognitivos correspondentes a essa ação e os elementos cognitivos que se acumularam durante o processo de chegar a uma decisão. Procedamos como se a pessoa em questão tivesse escolhido o emprego *A* e rejeitado o emprego *B*. Todos aqueles elementos cognitivos que, considerados por si mesmos, a levaram a escolher o emprego *A* são agora consonantes com os elementos cognitivos correspondentes à ação empreendida. Mas também há elementos cognitivos que, considerados por si mesmos, a levariam a escolher o emprego *B*. Todos esses elementos estão agora em dissonância com a cognição referente à ação empreendida. A existência dessas dissonâncias decorre das definições apresentadas no capítulo anterior. Portanto, a dissonância será um resultado do simples ato de

se ter tomado uma decisão. Consequentemente, poder-se-á esperar a ocorrência de manifestações de pressões para reduzir a dissonância, após ter sido feita uma escolha.

Antes de passarmos a examinar os determinantes específicos da magnitude da dissonância que se segue a uma decisão e as manifestações específicas da pressão para reduzi-la, convém ampliar brevemente essa análise de molde a incluir outros tipos de situações de decisão.

Algumas excelentes análises de situações de decisão ou conflito já foram apresentadas por Lewin (34) e por Hovland e Sears (27). Não pretendo repeti-las aqui, mas resumirei apenas o que é pertinente aos nossos propósitos.

1. *Decisão entre alternativas completamente negativas*. Embora isso seja uma condição teoricamente possível, é provável que só raras vezes ocorra. A mera presença de duas alternativas negativas não coloca uma pessoa em situação de decisão, a menos que se apresentem alguns outros fatores que a forcem a escolher entre elas. Se isso ocorre, existirão as mesmas consequências a respeito da dissonância, depois da escolha ter sido feita. Haverá alguns elementos cognitivos favoráveis à escolha de uma alternativa e alguns elementos cognitivos que favorecem a escolha da outra alternativa. Seja qual for a escolha feita, haverá um certo número de elementos cognitivos em dissonância com a cognição referente a essa ação.

2. *Decisão entre duas alternativas, tendo cada uma delas aspectos positivos e negativos*. Este é provavelmente o tipo mais comum de situação de decisão. As nossas considerações anteriores deixaram claro, por certo, que também resultará dissonância neste caso, sempre que uma ação é empreendida. Haverá alguns elementos cognitivos correspondentes aos aspectos positivos da alternativa não-escolhida e alguns elementos correspondentes aos aspectos negativos da alternativa escolhida que serão dissonantes com a cognição de se ter escolhido uma determinada alternativa.

3. *Decisão envolvendo mais de duas alternativas*. Muitas decisões, se não a maioria, envolvem certamente mais de duas alternativas. Talvez no início estejam presentes numerosas possibilidades ou a pessoa na situação de decisão talvez invente meiostermos, novos modos de ação etc. Esse aumento de complexidade torna difícil a análise do processo de decisão, mas, felizmente, acrescenta muito pouca complexidade à análise das dissonâncias que existem depois da decisão ser tomada. Uma vez mais, *todos aqueles elementos que, considerados per se, levariam a uma ação diferente daquela que foi empreendida são dissonantes com os elementos cognitivos correspondentes à ação empreendida.*

Assim, podemos propor a seguinte generalização: a dissonância é uma consequência quase inevitável de uma decisão.

E passaremos agora a um exame dos fatores que afetam a amplitude dessa dissonância.

A Magnitude da Dissonância Pós-Decisória

A maior ou menor força da dissonância dependerá, é claro, dos determinantes gerais que enunciamos no capítulo anterior. A nossa tarefa consiste agora em destrinçar a natureza específica desses determinantes, tal como existem nas situações pósdecisórias.

A *importância* da decisão afetará a magnitude da dissonância que existe após a decisão ter sido tomada. Ceteris paribus, quanto mais importante for a decisão, mais forte será a dissonância. Assim, a decisão de comprar um automóvel em vez de outro resultará em mais dissonância do que a decisão de comprar uma marca de sabão em lugar de outra; a decisão de aceitar um emprego em vez de outro produzirá maior magnitude de dissonância do que a decisão de ir ao cinema em lugar de a um concerto. Em capítulos futuros, referir-nos-emos à variável da importância muito amiúde, porquanto se trata

de uma determinante geral da magnitude de dissonância. Passemos agora àquelas considerações que são peculiares às situações pós-decisórias.

Um outro e importante determinante da magnitude da dissonância pós-decisória é a *atração relativa da alternativa preterida ou não-escolhida*. Isso, é claro, decorre diretamente da nossa análise da situação pós-decisória e das razões por que a dissonância existe. A dissonância existe porque, após a decisão, a pessoa continua a ter em sua cognição elementos que, se considerados per se, levariam a uma ação diferente daquela que foi empreendida. Esses elementos refletem as características desejáveis das alternativas preteridas e as características indesejáveis das alternativas preferidas. Por conseguinte, quanto maior for a atração relativa das alternativas preteridas em face da alternativa escolhida, maior será a proporção de elementos pertinentes que estarão em dissonância com a cognição correspondente à ação.

A Figura 1 mostra as relações que são de se esperar entre a magnitude da dissonância pós-decisória e a atração relativa da alternativa não-escolhida, mantendo-se constantes a importância e a atração da alternativa escolhida. Para qualquer atratividade da alternativa não-escolhida, quanto mais importante for a decisão ou quanto maior for a atração da alternativa escolhida, maior será a dissonância resultante. Quando decresce a atratividade relativa da alternativa não-escolhida, a dissonância resultante também diminui. A pressão para reduzir a dissonância, como se recordará, varia diretamente com a magnitude da dissonância. A nossa análise focalizará mais adiante o modo como a pressão para reduzir a dissonância se manifestará em tais situações.



FIG. 1. Dissonância Pós-decisão como Função de Propriedades da Alternativa Não-Escolhida.

Em primeiro lugar, entretanto, será conveniente esclarecer alguns pontos. A Figura 1 não pretende, certamente, sugerir que essas relações sejam lincares. A forma exata que essas relações manifestem dependerá, é claro, da natureza exata da métrica por meio da qual a dissonância, a importância e a atratividade relativa são medidas. Como não existe, até este momento, qualquer métrica prática, não faz sentido falar-se da forma exata da relação. O que pode ser afirmado, porém, e é o que a figura toda pretende transmitir, é a existência de funções invariavelmente crescentes.

Antes de prosseguirmos, será melhor examinar também a distinção entre conflito e dissonância, pois são dinamicamente diferentes em seus efeitos. A pessoa está numa situação de conflito antes de tomar a decisão. Tomada a decisão, ela deixa de estar em conflito; realizou uma escolha; por assim dizer, ela resolveu o conflito. Deixou de ser impelida em duas ou mais direções ao mesmo tempo. Está agora comprometida com o curso de ação que escolheu. Só aqui é que existe dissonância, e a pressão para reduzir essa dissonância *não* impele a pessoa em duas direções simultaneamente.

Para se fazer essa distinção necessita-se do uso específico de ambos os termos. O termo "conflito" passou, infelizmente, a ser usado de um modo muito lato por várias pessoas. Por exemplo, num artigo recente de Smock (50) sobre intolerância à ambiguidade, encontra-se esta afirmação:

> A incongruência indica, por definição, uma configuração de estímulo composta de elementos que conflitam com as "expectativas" do indivíduo no sentido de que ele raramente ou nunca depara com tal configuração de estímulo numa situação da "vida real" (pág. 354; o grifo é nosso).

Este enunciado foi escolhido porque tenta especificar o sentido em que a palavra "conflito" é usada. Quando as pessoas falam de conflito entre opiniões ou valores, é frequentemente difícil saber o que pretendem exatamente significar. No uso dado ao termo por Smock, talvez exista escassa distinção entre ele e dissonância. Mas o sentido é nitidamente diferente daquele uso do termo que significa uma oposição das forças que atuam sobre a pessoa.

Examinemos uma situação de pré-decisão e uma de pós-decisão para elucidar a distinção. Imagine-se uma pessoa que tem duas ofertas de emprego. Todos os elementos cognitivos correspondentes às características favoráveis do emprego A e às características desfavoráveis do emprego *B* (chame-se a isso o conjunto cognitivo *A*) encaminham a pessoa na direção de aceitar o emprego *A*. O conjunto cognitivo *B*, ou seja, os elementos

correspondentes às características favoráveis do emprego Be às características desfavoráveis do emprego *A*, impelem-na na direção de aceitar o emprego *B*. Como os empregos *A* e *B* se excluem mutuamente, a pessoa não pode ter ambos; ela está numa situação de conflito.

É necessário, porém, especificar ainda mais onde reside o conflito. Não é entre o conjunto cognitivo *A* e o conjunto cognitivo *B*. Por outras palavras, não há conflito entre saber que o emprego *A* é bom e que o emprego *B* também é bom. Num nível cognitivo, isso simplesmente contribuiria para reforçar uma imagem agradável e rósea do mundo. Não existe oposição entre gostar de uma coisa e também gostar de outra coisa. O conflito surge porque a pessoa tem de escolher entre dois possíveis cursos de ação. Ela é empurrada em duas direções opostas ao mesmo tempo.

Mais cedo ou mais tarde, a pessoa toma a decisão e escolhe o emprego A. Agora, ela já não é impelida em duas direções opostas; escolheu uma das alternativas e deixou de estar em conflito. Mas acontece que, a partir desse instante, o conjunto cognitivo B está em dissonância com o fato da pessoa conhecer em que direção está avançando. Essa dissonância existe em nível cognitivo. Ainda não há qualquer relação necessária entre os dois conjuntos; mas, enquanto o conjunto cognitivo A é consonante com a decisão tomada, o conjunto B é dissonante a respeito dessa decisão. A pessoa caminha agora numa direção e tenta reduzir a dissonância cognitiva.

Uma terceira variável que afeta a magnitude da dissonância pós-decisão pode ser designada como o grau de sobreposição cognitiva das alternativas que estão envolvidas na decisão. O grau de sobreposição é elevado se muitos dos elementos no conjunto correspondente a uma alternativa são idênticos aos elementos do conjunto correspondente à outra alternativa. A elevada sobreposição cognitiva está vagamente subentendida, de um modo geral, quando dizemos que duas coisas são “semelhantes”. O baixo grau de sobreposição cognitiva está geralmente implícito quando falamos de duas coisas como sendo “qualitativamente diferentes”. Não existe sobreposição

entre os conjuntos de elementos cognitivos correspondentes a duas alternativas se nenhum dos elementos cognitivos num conjunto for idêntico a qualquer dos elementos no outro conjunto.

De que modo o grau de sobreposição cognitiva afeta, pois, a magnitude da dissonância que resulta de uma decisão? Parece evidente que quanto maior for a sobreposição cognitiva entre as duas alternativas, isto é, quanto menor for a distinção qualitativa entre elas, menor será a dissonância que existe depois de ter sido feita a escolha. Isso decorre do próprio estudo das razões que justificam a existência de dissonância. Como se recordará, a dissonância existe entre os elementos cognitivos correspondentes à ação que foi empreendida e aqueles elementos cognitivos que correspondem às características desejáveis da alternativa preterida e características indesejáveis da alternativa preferida. Mas consideremos aquele subgrupo de elementos que correspondem identicamente às características desejáveis tanto das características preteridas como das preferidas. É claro que esses elementos não são dissonantes com a cognição sobre a ação que foi empreendida, visto que, considerados por si só, eles conduziriam à ação empreendida tão irresistivelmente quanto à ação rejeitada. Ocorre exatamente o mesmo estado de coisas a respeito daqueles elementos que correspondem aos aspectos indesejáveis idênticos tanto das alternativas preferidas como preteridas. Portanto, se a sobreposição cognitiva for completa, isto é, se *cada* elemento no conjunto correspondente a uma alternativa também existir identicamente no conjunto cognitivo correspondente à outra alternativa, nenhuma dissonância resultará como mera consequência da decisão.

Por exemplo, se a uma pessoa for dado escolher entre $5,00 e $4,99, ela escolherá indubitavelmente a primeira alternativa. Não haverá dissonância em resultado dessa decisão, embora a atratividade da alternativa não escolhida seja muito elevada, em relação à atratividade da alternativa escolhida. A mesma ausência de dissonância pós-decisória se verificaria

independentemente da magnitude absoluta da atratividade das alternativas. Existe, é claro, uma completa sobreposição cognitiva. Cada elemento correspondente às propriedades desejáveis da alternativa preterida é idêntico a algum elemento no conjunto correspondente às propriedades desejáveis na alternativa preferida. Do mesmo modo, é de se esperar que a dissonância resultante de uma escolha entre, digamos, dois livros seja inferior à dissonância resultante da escolha entre um livro e uma entrada para um concerto. No primeiro caso, a sobreposição cognitiva é indubitavelmente maior.

Manifestações de Pressão para Reduzir a Dissonância Pós-Decisória

Como se afirmou inúmeras vezes, a existência de dissonância dará origem às pressões para reduzi-la. Por conseguinte, examinemos os métodos pelos quais a dissonância pós-decisão pode ser reduzida. Existem três maneiras principais pelas quais isso pode ser conseguido, a saber: *a*) mudança ou revogação da decisão; *b*) mudança da atratividade das alternativas envolvidas na escolha; e *c*) estabelecimento da sobreposição cognitiva entre as alternativas envolvidas na escolha. A nossa análise ocupar-se-á das três pela ordem indicada.

MUDANÇA OU REVOGAÇÃO DA DECISÃO

Cumpre sublinhar que esta análise interessa-se pelo estado de coisas que existe imediatamente depois de ter sido tomada a decisão e antes que se acumulem novas experiências no tocante aos resultados e consequências da ação que foi empreendida. Reconheça-se que, nesse ponto, a dissonância existente não pode ser esmagadora. Com efeito, supondo-se que o indivíduo escolhe a alternativa mais favorável, a soma ponderada das dissonâncias (cada relação dissonante ponderada, de algum modo, pela sua importância) não excederia a soma ponderada das consonâncias. Por conseguinte, a inversão da decisão, supondo-a possível no momento, não é um modo adequado de reduzir a dissonância, visto que se limitaria simplesmente a

inverter aqueles elementos cognitivos que estavam em dissonância ou consonância com a cognição sobre a ação. Talvez se verifique uma vez por outra a tentação de inverter a decisão, dado que a pessoa pode ser mais perturbada pela dissonância existente do que confortada pelas consonâncias. Mas isso não constituiria uma redução na dissonância. Na maioria dos casos, aumentaria, de fato, a dissonância e por isso não é usual a sua ocorrência. Pode acontecer que, depois de adquiridas informações e experiências adicionais, a dissonância recrudesça a um ponto em que a pessoa acabe por desejar inverter a decisão. Entretanto, é provavelmente correto admitir que a dissonância teria de tornar-se quase esmagadora, isto é, mais de metade dos elementos cognitivos teriam de ser dissonantes com a cognição sobre a ação empreendida, antes da inversão da ação constituir um meio viável de enfrentar a dissonância. Trataremos desta questão em capítulos subsequentes.

É possível, entretanto, reduzir ou até eliminar a dissonância revogando psicologicamente a decisão. Isso consistiria em admitir que se fez a escolha errada ou em insistir em que, na realidade, não foi feita escolha alguma pela qual a pessoa tivesse qualquer responsabilidade. Assim, uma pessoa que acabou de aceitar um novo emprego poderá imediatamente achar que fez a escolha errada e que, se tivesse de decidir de novo, faria uma coisa inteiramente diferente. Ou talvez se persuada de que a escolha não foi dela; as circunstâncias e seu patrão conspiraram para forçá-lo à ação empreendida. É provável que não sejam esses os tipos usuais de soluções para a existência de dissonância. Em sua essência, repõem a pessoa em conflito, isto é, em situação de ter de refazer a sua escolha, embora esta não precise ou talvez não possa ser reformulada; ou então, coloca a pessoa numa situação em que não aceita qualquer responsabilidade pelo que faz. Estes dois últimos fatores talvez expliquem, em grande medida, a raridade desse modo de eliminação da dissonância.

MUDANÇA DE COGNIÇÃO SOBRE AS ALTERNATIVAS

Essa é a maneira mais direta e, provavelmente, mais usual de reduzir a dissonância pós-decisão. Como, em primeiro lugar, a dissonância existe porque há elementos cognitivos correspondentes a características favoráveis da alternativa não-escolhida e também elementos cognitivos correspondentes a características desfavoráveis da alternativa escolhida, ela pode ser materialmente reduzida pela eliminação de alguns desses elementos ou a adição de novos que sejam consonantes com o conhecimento da ação empreendida. O efeito líquido disso seria aumentar a proporção de elementos cognitivos importantes em consonância com a ação empreendida e, por conseguinte, diminuir a dissonância total existente.

Se uma pessoa terá êxito ou não em reduzir a dissonância dessa maneira dependerá, em parte, da sua agilidade mental e, em parte, da acessibilidade do apoio de uma espécie ou outra para as mudanças que ela deseje introduzir em sua cognição. Talvez a pessoa esteja agora apta a ampliar a importância dos pontos favoráveis que estão associados à alternativa escolhida e a pensar em novas vantagens que não havia percebido antes. Talvez tenha tido a oportunidade de descobrir novas informações que favorecem a decisão tomada ou de convencer outras pessoas a concordarem com a sua ação. Vejamos um exemplo hipotético para elucidar o processo.

Imagine-se uma pessoa que teve de escolher entre ir a um concerto e aceitar o convite para jantar de um amigo, sendo ambas as atividades desejáveis para ela. Imagine-se ainda que a pessoa aceita o convite para jantar, renunciando assim à possibilidade de assistir ao concerto. Ela poderá agora tentar pensar em todas as coisas desfavoráveis relacionadas com o concerto. Talvez esteja familiarizada de sobra com as peças que vão ser tocadas, o que diminui até certo ponto a vantagem de ir ao concerto. Ou talvez desconheça algumas das peças do repertório que vai ser executado e saiba muito bem, por experiências passadas, que as primeiras audições nunca são essas coisas. Ou talvez tenha relido uma crítica extremamente desfavorável à última apresentação. De maneira análoga, a pessoa talvez procure pensar em todas

as coisas atraentes a respeito da noitada que a espera em boa companhia social.

É claro que as tentativas para reduzir a dissonância podem não ser coroadas de êxito. O programa do concerto poderá não dar margem às especulações de seu espírito fértil. A crítica que a pessoa releu e considerou desfavorável talvez volte a corroborar muitos outros fatores favoráveis. E quando se apresenta em seu jantar pode acontecer que lhe toque como companheiro de conversa alguém que manifeste o desejo de ter ido ao concerto. Se a pessoa obtém ou não apoio determinará, em parte, a eficácia dessas tentativas.

ESTABELECIMENTO DA SOBREPOSIÇÃO COGNITIVA

O leitor recordará de nossas considerações anteriores, que quanto mais os elementos cognitivos correspondentes às diferentes alternativas envolvidas numa decisão forem semelhantes, menor será a dissonância resultante. A dissonância pós-decisão pode ser reduzida, portanto, mediante o estabelecimento ou a invenção da sobreposição cognitiva. Esse tipo de redução da dissonância também é assinalado por Adams (1) no seu artigo anteriormente citado. Ao discutir o caso de um menino que teve de decidir entre jogar futebol e ir ao circo, por exemplo, Adams diz:

> ...o nosso menino reestrutura a situação (e, por conseguinte, os sentimentos envolvidos) e experimenta um discernimento tal que os valores consumatórios conflitantes passam a ser vistos como instrumentos ou meios alternativos para uma só finalidade.... Assim, o nosso rapaz talvez perceba, pela primeira vez, que o jogo de bola e a ida ao circo são ambos meios de recreação em geral... (pág. 554).

Por outras palavras, um modo de estabelecer a sobreposição cognitiva consiste em tomar elementos correspondentes de cada uma das alternativas e colocá-los num contexto em que eles conduzam ao mesmo resultado final. Se isso for realizado, alguns elementos cognitivos serão idênticos nesse contexto mais amplo e a dissonância será reduzida.

Também é possível estabelecer a sobreposição cognitiva de um modo mais direto. Voltemos brevemente ao nosso exemplo da pessoa que aceitou o convite para um jantar. Após a decisão, ela poderá lembrar-se de que o seu amigo tem uma excelente coleção de discos. Com efeito, uma vez em casa do amigo, a pessoa poderá até sugerir que sejam tocadas certas músicas de seu agrado. Ou, se tivesse escolhido a alternativa de ir ao concerto, talvez considerasse a possibilidade de encontrar no teatro muitos amigos seus e de, após a função, se reunirem todos, sem dúvida, para uma agradável noitada social. Por outras palavras, a sobreposição cognitiva pode ser estabelecida mediante a descoberta ou criação de elementos correspondentes à alternativa escolhida que são idênticos aos elementos favoráveis que já existem para a correspondente alternativa preterida.

Omitimos uma análise pormenorizada da possível redução da dissonância mediante o rebaixamento da importância da questão toda, mas convém recordar que isso pode ocorrer e, de fato, ocorre amiúde. O nosso palpite, porém, é que não se trata de uma manifestação importante da pressão para reduzir a dissonância pós-decisória.

Resumo

Mostramos que a dissonância pode ser consequência inevitável de uma decisão. Formulou-se a hipótese de que a magnitude da dissonância pós-decisão depende dos seguintes fatores:

1. A importância da decisão.

2. O grau de atratividade da alternativa preterida ou não-escolhida em relação à alternativa preferida ou escolhida.

3. O grau de sobreposição dos elementos cognitivos correspondentes às alternativas.

Uma vez estabelecida a existência de dissonância, após a decisão, a pressão para reduzi-la manifestar-se-á em tentativas para aumentar a atração relativa da alternativa escolhida, para reduzir a atração relativa da alternativa não-escolhida, para estabelecer sobreposição cognitiva ou, possivelmente, para revogar psicologicamente a decisão tomada.

Os problemas operacionais de comprovação desta teoria serão tratados no capítulo seguinte, onde examinaremos os dados pertinentes à dissonância pós-decisão.

3. AS CONSEQUÊNCIAS DE DECISÕES: DADOS

ESTE CAPÍTULO ocupar-se-á dos processos que decorrem de uma decisão e, portanto, das situações em que é possível observar o que uma pessoa faz após tomar uma decisão. Para corroborar as implicações discutidas no Capítulo 2, é necessário mostrar as diferenças teoricamente previstas no comportamento da pessoa antes e depois de tomada a decisão. Se for impossível observar algumas provas que evidenciem o processo cognitivo em si mesmo, deve-se estar apto, pelo menos, a medir alguma mudança na cognição. Mas nada disso é ainda suficiente. Também se faz necessário mostrar que a magnitude dos efeitos dependentes da existência da dissonância pós-decisória varia com as mudanças nas variáveis que teoricamente afetam a magnitude dessa teoria, a saber, a importância da decisão, a atratividade relativa da alternativa não-escolhida e o grau de sobreposição relativa. Examinemos alguns dados pertinentes a essas questões.

Dados Sobre a Leitura de Publicidade

Como uma manifestação da pressão para reduzir a dissonância pós-decisória é a busca de informações que a pessoa espera lhe forneçam cognição consonante com a ação empreendida, a leitura de publicidade é uma fonte possível de dados. Examinemos essa questão um pouco mais minuciosamente. Ignorando para os nossos propósitos atuais os objetivos da publicidade e a variedade dos métodos mais ou menos engenhosos que os publicitários empregam para captar a atenção das pessoas, existe pelo menos uma coisa em comum em toda a publicidade que qualquer pessoa conhece por experiência própria: a publicidade exalta sempre o produto que anuncia. Pode declarar de forma geral ou específica por que esse produto é

bom, pode descrever em que aspectos é melhor do que muitos produtos concorrentes não-especificados e assim por diante. É evidente, pois, que o material publicitário constitui uma fonte potencial de cognição que deve ser consonante com a compra do produto que está sendo anunciado. Será uma fonte a que podem recorrer as pessoas que tentam reduzir a dissonância.

As pessoas que compraram recentemente um produto passaram por um processo de tomada de decisão e efetuaram sua escolha. Uma pessoa que acabou de comprar um automóvel novo percorreu, muito provavelmente, diversas lojas, examinou vários modelos e decidiu, finalmente, adquirir uma certa marca de carro. A pessoa que vai comprar um terno agirá de maneira análoga. Com frequência, não comprará um sem ter feito um giro suficiente pelas lojas do ramo. Até uma dona-de-casa que vai ao supermercado olhará provavelmente as várias marcas de sopa enlatada em exposição, antes de fazer a sua seleção final. Por conseguinte, poder-se-á considerar um novo comprador de um produto como uma pessoa que tomou recentemente uma decisão. De acordo com os termos do nosso exame, esperar-se-á que essa pessoa tenha alguns elementos cognitivos em dissonância com a decisão que tomou, e é admissível que observemos algumas manifestações da pressão para reduzir a dissonância. A leitura de anúncios sobre o produto que comprou fornecerá informações consonantes com a cognição sobre a compra efetuada, reduzindo assim a dissonância. A leitura de anúncios de produtos concorrentes aumentará provavelmente a dissonância.

Se a teoria está certa, podemos esperar, portanto, a descoberta de que compradores recentes de um certo produto, desde que a compra seja importante, leem anúncios da companhia cujo produto adquiriram e evitam ler os anúncios de companhias concorrentes. Para testar esta implicação da teoria da dissonância, Ehrlich, Guttman, Schönbach e Mills (13) planejaram e realizaram um estudo que envolveu a entrevista de compradores de novos automóveis e a leitura de anúncios sobre automóveis no período imediatamente posterior à compra. E disseram especificamente o seguinte:

> A compra de um novo automóvel, por exemplo, é usualmente uma decisão de certa importância para uma pessoa. Considerável dissonância deve existir para o proprietário de um novo carro imediatamente após a compra do mesmo; todas as características "boas" das marcas que considerou, mas não comprou, e todas as características "más" daquela que comprou são agora dissonantes com a sua propriedade do carro. A pessoa deve tentar também reduzir essa dissonância (pág. 98).

Existem certamente muitas maneiras de levar a efeito essa tentativa de redução da dissonância pós-decisão. O estudo ocupa-se de apenas uma dessas possibilidades, a saber, a redução de dissonância através da aquisição de mais elementos cognitivos consonantes com a cognição sobre a ação empreendida e da evitação de aquisição de elementos cognitivos que estejam em dissonância com essa ação. Os autores afirmam que, como os anúncios de automóveis contêm material que só elogia a marca do carro anunciado, são de se esperar os seguintes resultados:

1. Os proprietários de carros novos lerão muito mais anúncios sobre o carro que acabaram de comprar do que sobre outros carros.

2. Os proprietários de carros novos tenderão a evitar a leitura de anúncios sobre carros que eles consideraram, mas não compraram.

3. Os proprietários comparáveis de carros velhos manifestarão pouca ou nenhuma discriminação em sua leitura de publicidade, visto que a sua dissonância terá sido amplamente eliminada ou, pelo menos, estabilizada. Além disso, os anúncios de carros novos que realçam todas as características atraentes do modelo mais recente dificilmente reduziriam a dissonância que pode ainda existir no proprietário de um carro que já tem dois anos.

O procedimento empregado foi o seguinte: Sessenta e seis indivíduos adultos do sexo masculino, na área de Minneapolis, foram entrevistados entre quatro e seis semanas após terem comprado um automóvel novo.

Outros sessenta indivíduos adultos do sexo masculino que eram mais ou menos comparáveis aos compradores de carros novos em termos de zona residencial onde viviam e que eram donos de carros com três ou mais anos de idade foram igualmente entrevistados. Cada respondente foi contatado por telefone para combinar-se a hora da entrevista. Foi lhe dito que a entrevista fazia parte de uma pesquisa sobre a leitura de revistas e jornais, e perguntou-se-lhe que revistas e jornais costumava ler regularmente. Quando o entrevistador o visitou, levou consigo os exemplares das quatro semanas anteriores das revistas que o respondente dissera ler com regularidade. Esse intervalo de tempo foi escolhido para que os números da revista tivessem saído todos após a compra do novo carro. O intervalo de tempo foi idêntico, é claro, para os donos de carros velhos. O entrevistador também levou consigo os exemplares dos últimos sete dias dos jornais de Minneapolis que eram lidos pelo respondente.

A parte principal da entrevista dedicou-se amplamente a mostrar ao respondente cada anúncio de automóvel publicado nos jornais e revistas acima mencionados, perguntando-se-lhe se ele tinha notado ou não esse anúncio e, no caso afirmativo, se fora mais longe e o lera todo ou uma parte do mesmo. No final da entrevista, o respondente era também solicitado a indicar o nome daquelas marcas de carros que considerara seriamente antes de efetuar a sua compra.

Os resultados do estudo, em termos de porcentagem média de anúncios que os respondentes tinham notado e da porcentagem média que leram *daqueles que tinham atraído a sua atenção*, são apresentados no Quadro 1.

Examinemos primeiro os dados relativos aos donos de carros novos. É evidente que eles notaram uma elevada proporção (70%) de anúncios que se referiam ao carro que tinham acabado de comprar. Também se evidencia que não só notaram, mas leram uma proporção extraordinariamente alta daqueles anúncios do "próprio carro". Em média, o dono de um novo carro

lia 65% dos anúncios que tinha notado sobre o seu automóvel recém-comprado. As porcentagens comparáveis para a leitura de anúncios referentes a outros carros, isto é, carros que não estavam envolvidos na decisão, foram, respectivamente, 46% e 34%. É claro que a predição, baseada na teoria da dissonância, está confirmada até aqui. Em presença da dissonância após uma decisão, os donos de carros novos tentam reduzir a dissonância mediante a leitura de material publicitário sobre o carro que acabaram de comprar.

A teoria, entretanto, também tem algo a dizer sobre a leitura de anúncios que tratam de carros que foram considerados, mas não comprados. Com base na teoria, era de se esperar, especificamente, que eles evitassem ler esses anúncios, uma vez que a dissonância seria aumentada por tal material. Os dados obtidos não concordam com essa expectativa. Embora seja verdade que os anúncios do "carro considerado" foram lidos significativamente com menos frequência do que os anúncios do "próprio carro", os depoentes leram-nos tantas vezes quanto os anúncios de "outros carros" (ou talvez ligeiramente mais); logo, é quase impossível falarmos de evitação desses anúncios do "carro considerado". Essa inconsistência com a predição teórica talvez possa ser entendida se levarmos em conta que os compradores recentes de carro novo ainda eram bastante sensíveis aos anúncios de automóveis e estavam habituados a lê-los. Sem dúvida, durante o período de decisão, eles tinham notado e lido anúncios de todos os carros que estavam considerando. Essa sensibilidade continuou e os depoentes prestavam atenção aos anúncios dos carros que tinham considerado. Os anúncios do "carro considerado" foram notados pelos donos de carros novos quase tão frequentemente quanto os anúncios do "próprio carro", isto é, do carro recém-adquirido. Contudo, já não os liam agora tanto quanto costumavam fazer. Havia, muito provavelmente, uma tentativa de evitar a leitura daqueles anúncios que, até data recente, haviam consultado muito cuidadosamente. A existência de dissonância, no fim de contas, é apenas um entre vários determinantes do comportamento, como a leitura de anúncios.

Não é surpreendente que, uma vez por outra, esses outros fatores sobrepujem os efeitos de pressão para reduzir a dissonância.

QUADRO 1

LEITURA DE ANÚNCIOS DO "PRÓPRIO CARRO" E DO "OUTRO CARRO"

Anúncios Relativos ao	**Porcentagem Média de Anúncios Notados por**		**Média de Porcentagem Anúncios Lidos por**	
	Donos de Carros Novos	Donos de Carros Velhos	Donos de Carros Novos	Donos de Carros Velhos
Próprio carro	70%	66%	65%	41%
Carros considerados	66%	—	40%	—
Outros carros	46%	—	34%	—
Carros considerados e mais outros carros	48%	41%	35%	30%

A maior sensibilidade à publicidade de automóveis entre os donos de carros novos também é observada na comparação com os donos de carros velhos. Os donos de carros novos notaram e leram mais anúncios de carros de todos os tipos do que os donos de carros velhos. A grande diferença entre os dois grupos, entretanto, reside na frequência com que leem anúncios dos seus próprios carros. Como se esperava, os donos de carros novos leem anúncios do "próprio carro" muito mais do que os donos de carros velhos, 65% em comparação com 41%. Para os donos de carros velhos, os dados não foram apresentados separadamente no que se refere a "carros considerados" e "outros carros" porque a grande maioria dos depoentes desse grupo não mencionaram quaisquer outras marcas que tivessem considerado antes de efetuar a compra. É interessante notar que, num certo período de tempo, os donos de carros velhos tendiam a esquecer ou negar que tivessem sequer considerado seriamente outras marcas.

Outro resultado incidental, teoricamente interessante, resultou desse estudo. Alguns dos proprietários de carros novos, quando indagados sobre que

carros tinham seriamente considerado antes de efetuarem suas compras, indicaram dois ou mais carros além daquele que compraram. Outros disseram que somente um carro fora seriamente considerado e meia dúzia de depoentes declarou que não considerara a possibilidade de adquirir qualquer outro carro. Qual é a implicação dessa diferença para a magnitude da dissonância que se seguiria à compra do carro escolhido? Como todos os elementos cognitivos correspondentes às características desejáveis das alternativas rejeitadas estão em dissonância com a ação empreendida, quanto mais alternativas estiverem envolvidas numa decisão (desde que os outros fatores se mantenham constantes), maior será a dissonância pós-decisão. No plano teórico poder-se-ia esperar, portanto, que aqueles compradores de carros novos que indicaram dois ou mais modelos como os que tinham sido por eles considerados e rejeitados manifestariam maior dissonância depois de tomada a decisão e, assim, maior atividade no sentido de reduzir essa dissonância. Assim aconteceu, de fato, embora a diferença não seja muito acentuada. O excesso de leitura de anúncios do "próprio carro" em relação aos anúncios de "carro considerado" mais "outros carros" representa 36% para os que consideraram muitos carros e 26% para os que consideraram apenas um ou nenhum. A diferença, porém, não alcança um nível estatisticamente aceitável de significância.

Um Experimento Sobre Confiança nas Decisões

Outro efeito da pressão para reduzir a dissonância pósdecisória que pode ser examinado é o resultado final do processo de redução de dissonância. Para tanto, necessita-se de dados sobre a magnitude da dissonância existente imediatamente após ter sido tomada uma determinada decisão e também sobre a magnitude da dissonância que remanesce e persiste. Se existe pressão para reduzir a dissonância, então, na medida em que forem bem sucedidos os esforços da pessoa nessa direção, a segunda magnitude terá de ser menor que a primeira.

Verificam-se aqui, é claro, certos problemas de medição que devem ser solucionados antes de podermos obter tais dados. E claramente impossível medir a dissonância ou consonância entre cada um dos elementos cognitivos correspondentes à ação empreendida e todos os demais elementos cognitivos. Por conseguinte, temos de procurar alguma medida global que reflita a magnitude total da dissonância existente. No experimento que realizamos, cujos resultados apresentaremos em breve, a medida empregada foi a classificação pelo sujeito do grau em que estava confiante em que a sua decisão era a correta. Essa medida foi usada no pressuposto de que, quanto maior a dissonância, isto é, quanto maior fosse o número de elementos cognitivos correspondentes às características favoráveis da alternativa não-escolhida, menor seria a confiança expressa pelo sujeito. Se isso fosse verdade, poder-se-ia esperar que uma redução de dissonância se refletiria num recrudescimento da confiança na decisão tomada.

Outro problema no planejamento do experimento tinha de ser resolvido antes de podermos coletar os dados. Como seria possível obter duas medidas de confiança em sucessão bastante próxima, uma antes de iniciado o processo de redução da dissonância e a segunda um pouco depois? A repetição de tais medições apresenta problemas de prática e de memória. E como poderíamos estar certos de que a medida inicial era registrada antes de qualquer processo de redução da dissonância ter sido deflagrado? Esse problema foi resolvido da seguinte maneira: cada sujeito teve de formar um par de decisões condizentes, embora não estivesse cônscio do grau em que condiziam. Uma dessas decisões era definitiva e final, enquanto a outra era apenas um palpite puramente conjetural. Assim, poder-se-á aceitar a confiança expressa na conjetura como indicativa da magnitude da dissonância que existiria no caso de ter sido tomada uma decisão final. Se a teoria estava certa, então a confiança expressa após a decisão final seria forçosamente maior do que a confiança expressa em ligação com a

conjetural. O procedimento específico empregado na coleta dos dados é descrito abaixo.[1]

Sete grupos de números, dez em cada grupo, foram datilografados em cartões de fichário, cada grupo de dez números num cartão separado. Os números variaram de -50 a +50. Dois desses grupos foram reunidos de modo que, para cada um, a média dos dez números estivesse distante 4 pontos de zero, sendo uma das médias +4 e a outra -4. Estes dois grupos também se combinaram de forma que contivessem virtualmente os mesmos números com sinais opostos. Foram permitidas diferenças muito ligeiras nos números empregados, para que o sujeito não percebesse que os dois grupos eram condizentes. Esses eram, de fato, os grupos importantes para nós. Os outros cinco grupos tinham médias que iam de 2 a 7 pontos de distância de zero. Um deles foi usado como um grupo prático e os restantes quatro foram assim utilizados:

Cada sujeito, ao chegar ao laboratório, era informado pelo experimentador de que estava realizando uma pesquisa sobre o modo como as pessoas tomam decisões na base de informação parcial. Era então dito ao sujeito que cada grupo de números datilografados em cada cartão fora lançado ao acaso – cada grupo de um diferente conjunto de 250 números. A tarefa para o sujeito consistia em examinar cada grupo de números e tomar depois a melhor decisão que pudesse sobre se seria positiva ou negativa a média de todos os 250 números de onde a amostra ao acaso fora extraída. Também lhe foi dito que, em alguns casos, veria uma amostra de apenas dez números, enquanto que, em outros casos, veria vinte números antes de lhe ser pedida a sua decisão. (Para cada um dos grupos *A*, *B*, *D* e *F*, isto é, os apresentados em primeiro, segundo, quarto e sexto lugares, nesta ordem, havia preparado um cartão adicional que continha um outro grupo de dez números, presumivelmente extraídos do mesmo conjunto de 250 que o grupo do primeiro cartão. A finalidade disso será explicada dentro de pouco.) Depois de tomar a sua decisão, o sujeito também tinha de declarar

até que ponto estava confiante em que a sua decisão era correta. Foi-lhe solicitado que fizesse isso usando uma escala de zero a cem, em que zero significava que a sua declaração era meramente conjetural e cem que ele estava completa e absolutamente certo de que a sua decisão era correta.

Para os grupos *A* e *B*, os dois primeiros apresentados, o experimentador disse: "Neste grupo temos uma amostra de vinte números tirados ao acaso de um conjunto maior de números. Depois de ter visto todos os vinte números, deverá decidir se a média do conjunto maior é positiva ou negativa. Contudo, faz diferença se uma pessoa for solicitada a olhar para os vinte números ao mesmo tempo ou apenas para dez de cada vez. Por conseguinte, vou-lhe mostrar esses números dez de cada vez. Apresentarei o primeiro cartão e depois de você ter acabado de olhá-lo retirá-lo-ei e apresentarei o segundo cartão. Terá de olhar muito cuidadosamente para o primeiro cartão porque a sua decisão final será baseada nos vinte números e, por conseguinte, terá de se lembrar do que aprendeu no primeiro cartão."

Nesses grupos (*A* e *B*) em que o sujeito tinha de tomar uma decisão final depois de ver os vinte números, era-lhe entregue o primeiro cartão e quando o estava devolvendo para examinar o segundo o experimentador perguntava: "Que diria sobre a média, até este momento?" e, depois, "Até que ponto diria que está confiante, neste momento?" Entregava-se então o segundo cartão ao sujeito e pedia-se-lhe a decisão final e o grau de confiança baseados no total de vinte números.

Quanto aos grupos *C* e *E*, o terceiro e o quinto pela ordem de apresentação, o sujeito recebeu apenas um cartão e foi-lhe dito: "Neste grupo, tenho uma amostra de apenas dez números. Com base nesses dez números apenas, você vai tomar a sua decisão sobre se a média do conjunto numérico maior donde esses dez foram retirados ao acaso é positiva ou negativa."

Os grupos críticos, *D* e *F*, foram apresentados em quarto e sexto lugares. Para metade dos sujeitos, o grupo *D* foi apresentado como uma amostra de

dez números, produzindo assim uma decisão final depois de visto o primeiro cartão; e o grupo *F* foi apresentado como amostra de vinte números, mas, uma vez mais, somente dez números (isto é, um cartão) de cada vez, produzindo assim um julgamento conjetural após ser visto o primeiro cartão. Quanto à outra metade dos sujeitos, o procedimento foi invertido: o grupo *D* produz o julgamento conjetural e o grupo *F* a decisão final. O segundo grupo de dez números, quando apresentado, tinha o propósito, é claro, de enfatizar o fato da decisão final ser tomada com base em todos os vinte números, pelo que a resposta do sujeito depois de ver o primeiro cartão costituiria apenas um julgamento conjetural. Os únicos dados de interesse para nós, entretanto, são as respostas dos sujeitos apenas aos primeiros dez números.

A fim de controlar quaisquer possíveis efeitos que a experiência com os primeiros grupos de números pudesse acarretar, metade dos sujeitos, naqueles grupos numéricos em que se apresentou um segundo cartão para ser observado antes de tomada uma decisão final, recebeu um segundo cartão que apoiava fortemente a conclusão a que se chegou com base no primeiro cartão. A outra metade dos sujeitos recebeu segundos cartões que fortemente contradiziam a conclusão a que tivessem chegado no primeiro cartão. Os dados foram coletados de um total de 137 sujeitos.

Os dados a ser apresentados dizem respeito à confiança que os sujeitos expressaram após verem somente o primeiro cartão dos dois grupos condizentes, D e F. Cada sujeito fez duas declarações. Uma dessas declarações era a expressão de confiança num julgamento conjetural em que a decisão final ainda seria formulada; a outra era uma expressão de confiança após a decisão final. A informação que os sujeitos possuíam era, em ambos os casos, virtualmente idêntica, visto que, como já assinalamos, os dois cartões eram virtualmente análogos. Como a ordem de apresentação também era equilibrada, isto é, como a decisão final vinha antes da decisão conjetural metade do tempo e depois a outra metade, qualquer diferença

entre a confiança nessas duas decisões era atribuível ao fato de uma ser final e a outra conjetural. Podemos estar razoavelmente certos de que os sujeitos prestaram a mesma soma de atenção ao cartão em ambos os casos porque, quando fazia parte de uma amostra de vinte números, eles tinham de recordar os dez primeiros a fim de tomarem subsequentemente as suas respectivas decisões finais.

Se a confiança que o sujeito expressou em seu julgamento conjetural foi uma medida adequada e global da soma relativa de informação que não apoiava o julgamento para o qual ele se inclinava no momento (quanto menor a confiança, maior a soma de informação contrária), então ela também pode ser considerada uma medida da soma de dissonância que existiria se uma decisão final tivesse de ser tomada. Era de se esperar que a confiança expressada pelo sujeito em sua decisão final fosse maior do que no seu julgamento conjetural se, de fato, após a decisão, houvesse pressão para reduzir a dissonância existente. O Quadro 2 apresenta os dados obtidos em função do número de sujeitos para quem a confiança expressa na decisão final era maior do que, igual a ou menor do que a confiança expressa em relação com os seus julgamentos conjeturais. Os dados são apresentados separadamente para aqueles sujeitos cujas decisões conjeturais eram corroboradas pelos "segundos cartões" e para aqueles cujas decisões conjeturais eram contrariadas pelos "segundos cartões".

No total, setenta sujeitos mostraram maior confiança em sua decisão final do que em seu julgamento conjetural. Quarenta e dois sujeitos mostraram a tendência oposta. O Quadro 2 deixa clara a existência de uma significativa tendência para os sujeitos declararem maior confiança a respeito de uma decisão final do que sobre um juízo conjetural baseado na mesma informação (dez números). Além disso, se o segundo cartão, quando havia um, corroborava ou contradizia o juízo conjetural formulado sobre o primeiro cartão, não afetou materialmente a tendência para expressar maior confiança na decisão final. Se procurássemos uma explicação alternativa

para o resultado, poderíamos imaginar que talvez a diferença entre a confiança na decisão final e no juízo conjetural fosse o fruto da experiência anterior com o modo como os juízos conjeturais pareciam sustentar-se. A partir desse tipo de noção, esperar-se-ia que talvez na condição contraditória, em que o segundo cartão sempre contradiz a impressão adquirida através do primeiro cartão, a confiança nos juízos conjeturais subsequentes tivesse declinado e, por conseguinte, a confiança final fosse mais elevada. Essa espécie de explicação implicaria, pois, que o efeito seria consideravelmente mais forte na condição contraditória do que na condição corroborante. Os dados, entretanto, não mostram tal diferença. Pelo contrário, o efeito parece ser algo mais fraco na condição contraditória do que na corroborante. Para ambas as condições combinadas, a proporção de sujeitos cuja confiança final é mais elevada é significativamente maior (nível de confiança de 1%) do que a proporção daqueles cuja confiança final é menor.

QUADRO 2

COMPARAÇÃO DE CONFIANÇA NA CORREÇÃO DE DECISÕES FINAIS × JUÍZOS CONJETURA

	Número de Sujeitos para Quem		
	Final Maior do que Conjetural	Final Igual a Conjetural	Final Menor do que Conjetural
Condição Corroborante	37	10	10
Condição Contraditória	33	15	22
Total	33	25	42

Por outro lado, cumpre também enfatizar que o efeito da dissonância pós-decisão foi pequeno nesse experimento. Setenta sujeitos mostraram uma diferença na direção teoricamente prevista, ao passo que cinquenta e dois sujeitos mostraram uma diferença entre a confiança final e a conjetural na

direção oposta. Conquanto os resultados sejam estatisticamente diferentes do acaso, não são significativos sob qualquer outro aspecto que se queira considerar. Convém não esquecer, porém, que estamos lidando com uma decisão que era de somenos importância para os sujeitos. A dissonância que existia não era de magnitude muito considerável.

Um Experimento Sobre a Mudança de Atratividade das Alternativas

Recordar-se-á que um dos principais métodos em que a dissonância pós-decisão pode ser reduzida é mediante uma mudança na atratividade das alternativas, de modo que aumente a discrepância entre as alternativas escolhidas e rejeitadas. É certamente possível medir diretamente essa espécie de mudança, pelo menos em situações relativamente simples. Brehm (7) planejou e conduziu um experimento para testar a teoria usando esse tipo de medição. O objetivo do experimento era simples e consistiu em dar às pessoas a escolher entre dois objetos, medindo-se então a mudança na atratividade dos objetos desde antes até depois da decisão ser tomada. O procedimento exato que se empregou foi o seguinte.

O experimentador dizia a cada sujeito que estava levando a cabo uma pesquisa de mercado para um certo número de fabricantes de várias espécies de produtos. Esses fabricantes estavam planejando novas campanhas de vendas para ampliar seus mercados e queriam descobrir tudo o que pudessem sobre o modo como as pessoas reagiam aos seus produtos. Foi dito a cada sujeito (eram todos estudantes universitárias nos primeiros anos do curso de Psicologia) que os estudantes universitários estavam entre as muitas espécies de grupos que seriam estudados. O experimentador desculpou-se então por pedir às estudantes que gastassem uma parte de seu tempo dessa maneira: a participação em experimentos deve ter propósitos educacionais e nesse caso tratava-se de uma simples pesquisa de mercado. Por esse motivo, o experimentador achava que as estudantes deveriam ser recompensadas de algum modo pelo tempo gasto e anunciou que

receberiam um presente bastante valioso de um dos fabricantes, a título de retribuição por terem prestado ajuda no estudo.

O experimentador retirou então oito produtos de suas respectivas caixas e colocou-os diante de cada sujeito, explicando brevemente alguma coisa sobre cada um deles. Cada objeto valia cerca de vinte dólares. Especificamente, havia uma torradeira automática, uma cafeteira elétrica, um pequeno rádio portátil, um candeeiro de mesa, uma reprodução de um quadro famoso em *silk screen*, um cronômetro, um livro de arte e um "grill" para sanduíches. Informou-se cada sujeito de que eram esses os produtos que estavam sendo estudados, convidando-o a inspecioná-los um por um, cuidadosamente.

Depois de os ter inspecionado e familiarizar-se com cada um deles, a estudante recebeu uma folha de papel onde se lhe pedia que classificasse cada produto de acordo com o grau de atração que lhe despertasse, considerando todos os aspectos do produto enquanto reagia à sua apresentação e demais características. Essas classificações foram feitas numa escala de oito pontos que ia de (1) *definitivamente indesejável* até (8) *extremamente desejável*.

Recordou-se então a cada sujeito o fato de que receberia um presente pela participação no estudo. Explicou-se-lhe que cada fabricante contribuiria com uma certa quantidade de seus produtos para distribuir dessa maneira e entregar-se-ia a cada estudante um dos oito produtos que acabara de avaliar. Para assegurar ao experimentador que não se esgotaria qualquer dos produtos, no caso de todas as participantes quererem a mesma coisa e, por outro lado, para assegurar às participantes que teriam um direito de escolha, a fim de evitar que acabassem recebendo algo que não queriam, foi elaborado um esquema pelo qual, conforme lhes foi explicado, cada sujeito poderia optar entre dois dos produtos. Foram-lhe então indicados os dois produtos entre os quais poderia optar. Feita a escolha, o produto escolhido

era embrulhado e entregue à contemplada, sendo os demais artigos devolvidos às suas respectivas caixas.

Pediu-se então a cada sujeito que lesse alguns relatórios de pesquisas referentes a quatro dos produtos. Esses relatórios tinham sido presumivelmente feitos por uma organização independente de pesquisas. Cada um dos relatórios mencionava certo número de características boas e más do produto em consideração. Depois de lidos os relatórios, pediu-se aos sujeitos que dissessem ao experimentador o que consideravam ser a característica mais saliente de cada relatório. Esse passo foi incluído no experimento para permitir que transcorresse algum tempo antes de ser solicitada outra classificação dos oito produtos e também para obter alguns dados sobre que partes dos relatórios tinham merecido maior atenção de cada sujeito.

Concluído esse passo, pediu-se ao sujeito que voltasse a classificar cada produto na mesma escala que usara antes. O experimentador explicou-lhe que a classificação original poderia ser considerada uma primeira impressão sobre os produtos e agora, que já dispusera de mais tempo para considerá-los, gostaria de conhecer a sua nova classificação. Quando as classificações foram completadas, o experimentador explicou a verdadeira natureza do estudo e o que realmente estava sendo investigado. Lamentavelmente, não seria permitido que cada sujeito levasse para casa um valioso presente, pois o experimentador não passava de um bacharel recém-formado, nessa época, de parcos recursos financeiros. Todas as estudantes, assinala Brehm, receberam a notícia com elegância e bom humor. Entretanto, diga-se de passagem, receberam créditos em seu curso de Psicologia pela participação no experimento.

Dentro desse procedimento foi possível variar um certo número de fatores que, teoricamente, afetariam a magnitude da dissonância. Os dois produtos entre os quais o sujeito tinha de escolher foram selecionados pelo

experimentador depois de ter visto as classificações iniciais dos produtos por cada participante. Um dos produtos envolvidos na escolha tinha sido classificado por cada sujeito como muito desejável – ponto 5, 6 ou 7 da escala. Para cerca de metade dos sujeitos, o outro objeto fora classificado um ponto abaixo do primeiro na escala, isto é, 4, 5 ou 6, respectivamente. Quanto aos sujeitos restantes, o segundo produto envolvido fora classificado, em média, dois pontos e meio abaixo do outro produto na escala. Assim, de acordo com a decisão, a primeira condição deveria resultar, teoricamente, em elevada dissonância, e a segunda em moderada ou baixa dissonância. Para metade dos sujeitos em cada uma dessas condições, dois dos quatro relatórios de pesquisas que lhes foram dados a ler tratavam dos dois produtos envolvidos na escolha. Para a outra metade dos sujeitos, todos os relatórios de pesquisa tratavam de produtos que não estavam envolvidos na decisão. Isso foi feito para descobrir até que ponto a acessibilidade de informação sobre os produtos afetaria o grau e a maneira em que a dissonância era reduzida. Isso representou um total de quatro condições experimentais, sendo os dados coletados de cerca de trinta sujeitos em cada condição.

Uma quinta condição experimental foi também criada de maneira idêntica à descrita acima, exceto que não se apresentou escolha alguma aos sujeitos. Em vez disso, no ponto em que era facultada uma opção ao sujeito nas outras condições experimentais, o experimentador limitava-se agora a selecionar simplesmente um produto, dizer ao sujeito que era esse o seu presente, embrulhá-lo e entregá-lo sem mais complicações. O presente escolhido pelo experimentador era sempre um que tivesse sido classificado pelo sujeito no ponto 5, 6 ou 7 da escala.

Os resultados, analisados em função de mudanças na classificação de atratividade dos objetos desde antes até depois de ter sido tomada uma decisão, figuram no Quadro 3.

Examinemos os dados do Quadro 3 em relação às predições baseadas na teoria da dissonância. A pressão para reduzir a dissonância após uma decisão, se for eficaz, dever-se-á refletir num aumento da atratividade do objeto escolhido e diminuição da atratividade do objeto rejeitado. Em todas as condições em que a dissonância foi criada por uma decisão (isso não inclui a condição de presente) registrou-se alguma redução de dissonância. A redução da magnitude de dissonância foi significativa, quer para as condições de elevada dissonância, quer para a condição de baixa dissonância em que o sujeito não leu um relatório de pesquisa referente aos objetos envolvidos na escolha.

QUADRO 3

REDUÇÃO DA DISSON NCIA PÓS-DECISÃO PELA MUDANÇA DE ATRATIVIDADE DAS ALTERNATIVAS ESCOLHIDAS E REJEITADAS

Condição	**Mudança Líquida da Primeira para a Segunda Classificação, para o**		Redução Total da Dissonância
	Objeto Escolhido	Objeto Rejeitado	
Sem relatórios de pesquisa			
Baixa dissonância (N* = 33)	+0,38**	+0,24	+0,62
Alta dissonância (N = 27)	+0,26	+0,66	+0,92
Com relatórios de pesquisa			
Baixa dissonância (N = 30)	+0,11	0,00	+0,11
Alta dissonância (N = 27)	+0,38	+0,41	+0,79
Presente (N = 30)	0,00	—	—

* N é o número de casos.

** Em todos os casos, um sinal positivo significa uma mudança na direção da redução de dissonância. As mudanças no sentido do aumento de atratividade da alternativa escolhida e decréscimo de atratividade da alternativa preferida realizam-se na direção da redução de dissonância.

A teoria diz-nos que, quanto maior for o número de elementos cognitivos correspondentes às características desejáveis da alternativa rejeitada, maior será a dissonância resultante da decisão e, por conseguinte, maior a pressão para reduzir a dissonância. Logo, é de se esperar que, nas condições de elevada dissonância, em que a alternativa rejeitada estava inicialmente mais perto da alternativa escolhida em atratividade, a pressão para reduzir a dissonância seja mais forte do que nas condições de baixa dissonância. Assim, na medida em que a pressão é eficaz, é lícito esperar observar-se maior redução de dissonância nas condições elevadas do que nas baixas. Isso é válido para ambas as comparações, com e sem relatórios de pesquisas. Quando os sujeitos leram relatórios de pesquisas referentes aos objetos envolvidos na escolha, a redução total em dissonância para a condição baixa foi apenas de 0,11, ao passo que o número comparável para a condição elevada foi 0,79, uma diferença estatisticamente significativa. Quando os sujeitos não leram relatórios de pesquisas referentes às alternativas envolvidas na decisão, os números comparáveis foram 0,62 e 0,92, uma diferença que não é estatisticamente significativa, mas está na mesma direção. Em resumo, quanto maior for a dissonância experimentalmente criada, maior a resultante redução de dissonância.

O efeito sobre a redução de dissonância da introdução de relatórios de pesquisas referentes aos objetos que foram envol. vidos na escolha é menos claro. Fora previsto que esses relatórios, por darem ao sujeito uma oportunidade de adquirir novos elementos cognitivos, facilitariam a redução efetiva da dissonância. Se isso acontecesse, seria lícito esperar que a redução total de dissonância, assim como a diferença entre as condições de alta e baixa dissonância, fossem maiores na condição em que os sujeitos leram relatórios de pesquisas respeitantes aos objetos escolhidos e

rejeitados do que na condição em que não houve tal leitura. A última dessas duas expectativas foi, de fato, corroborada pelos dados. A diferença na redução total de dissonância entre condições altas e baixas foi grande e significativa para aqueles sujeitos que leram os relatórios de pesquisas respeitantes às alternativas escolhidas e rejeitadas. Quanto aos outros sujeitos, a diferença foi menor e não significativa.

Em conjunto, porém, há menos redução total de dissonância com relatórios de pesquisas do que sem estes. A explicação para isso reside, provavelmente, na natureza dos próprios relatórios de pesquisas. Esses foram escritos para conter um misto de declarações favoráveis e adversas acerca do objeto. Por exemplo, o relatório sobre o "grill" elétrico dizia o seguinte:

> Trata-se de um "grill" versátil que serve para preparar sanduíches, cachorros quentes, *waffles* etc. As chapas de waffles podem ser facilmente montadas (essas placas são opcionais e não fornecidas com a máquina, pelo que a sua compra é uma despesa adicional). As chapas do "grill" podem ser danificadas se mantidas tempo demais aquecidas (7 ou 8 minutos) na posição fechada. O indicador de calor flutua, subestimando usualmente a temperatura real. A superfície exterior é resistente, fácil de limpar e inoxidável (Brehm, pág. 62).

É possível que as características negativas mencionadas nesses relatórios de pesquisas fossem tão fortes que a redução de dissonância tenha ficado mais difícil para muitos sujeitos. Assim, em condições de alta dissonância, a redução total de dissonância do sujeito foi algo diminuída, ao passo que, em condições de baixa dissonância, o efeito desses atributos negativos apresentados nos relatórios foi tornar a tentativa de redução de dissonância um completo malogro.

Passemos agora a examinar a condição do presente, a qual foi até agora ignorada. Essa condição foi introduzida como controle porque existe, pelo menos, outra explicação plausível para alguns dos resultados que previmos. De acordo com a análise do último capítulo, a dissonância no experimento

de Brehm existe em resultado de ter sido tomada uma decisão. Os elementos cognitivos correspondentes às características favoráveis da alternativa rejeitada estavam em dissonância com a cognição sobre a ação empreendida. Se não existisse alternativa rejeitada, então a dissonância seria pouca ou nenhuma. Na ausência de uma condição de controle, entretanto, seria possível manter que o aumento de atratividade da alternativa escolhida somente ocorre com efeito da propriedade. Com efeito, as pessoas sustentam que a posse tem esse tipo de efeito. Assim, Heider (25) afirma, por exemplo: "A situação é equilibrada se gostarmos do que possuímos e possuirmos aquilo de que gostamos" (Parte II). Heider afirma ainda que, se a situação não for equilibrada, ocorrerão processos numa tentativa de criar equilíbrio e harmonia. Assim, ele esperava um aumento na atratividade de um objeto simplesmente como resultado da propriedade.

E existem, de fato, estudos que revelam precisamente essa espécie de efeito, isto é, o aumento de preferência resultante da mera posse do objeto. Irwin e Gebhard (28), por exemplo, conduziram uma série de experimentos em que foram mostrados a uma pessoa dois objetos, entregou-se-lhe arbitrariamente um deles para guardá-lo como seu e se lhe disse que o outro objeto era para outra pessoa. Pediu-se então ao sujeito que declarasse de qual dos objetos gostava mais. Num experimento, usando residentes de um orfanato oscilando entre os 14 e 18 anos de idade, 25 dos 38 sujeitos indicaram preferência pelo objeto que lhes fora dado. Em outro experimento com crianças de cinco a oito anos de idade, 28 dos 36 sujeitos preferiram o objeto que possuíam agora. Contudo, o efeito de mera propriedade não é terrivelmente forte. Por exemplo, em outro experimento em que o recebedor do outro objeto era amigo dos sujeitos, apenas 16 de 30 sujeitos indicaram preferência pelo objeto que possuíam.

Outro experimento realizado por Filer (21) indica o mesmo tipo de efeito. Usando crianças dos seis aos nove anos de idade como sujeitos, fê-las

participar num jogo após o qual ganhavam ou não ganhavam um objeto previamente designado. Os resultados mostram que as crianças passavam a gostar mais do objeto se o ganhassem e diminuíam o agrado pelo mesmo objeto se não o ganhassem. Uma vez mais, o efeito parecia ser o de mera posse, visto não ser afetado, quer o objeto fosse ganho por mérito ou por acaso, quer se esperasse ganhá-lo ou não.

Seja qual for a razão para esse efeito de propriedade, é necessário demonstrar que a mudança na atratividade dos objetos, no experimento de Brehm, não é atribuível à simples posse. No Quadro 3 ficou patenteado claramente que, pelo menos nesse experimento, o efeito de propriedade é zero. Não houve mudança alguma na atratividade do objeto recebido como presente. A mudança verificada nas outras condições é inequivocamente atribuível, pois, à redução da dissonância. É interessante especular, por um momento, sobre as razões por que Brehm não descobriu efeito algum de um presente, ao invés do que Filer (21) e Irwin e Gebhard (28) apuraram.

Há, pelo menos, duas explicações possíveis para isso. No experimento de Brehm, a condição de presente foi conduzida apenas com os relatórios de pesquisas referentes ao objeto dado ao sujeito. O impacto negativo desses relatórios, por nós já assinalado, pode ter contrabalançado qualquer aumento de atratividade motivado pela posse do objeto. Outra explicação admissível talvez resida no fato de Brehm ter usado estudantes universitárias como sujeitos, ao passo que os outros investigadores lidaram principalmente com crianças. É concebível que a mera posse seja um fator mais potente para as crianças do que para adultos. No caso das crianças, pode haver alguma dissonância entre possuir um objeto e as cognições correspondentes às características indesejáveis desse objeto.

Antes de deixarmos o experimento de Brehm, cumpre examinar ainda um conjunto adicional de resultados. A alguns sujeitos no experimento foi facultada a escolha entre dois objetos que tinham muitos elementos de

semelhança e em que, por conseguinte, não podia deixar de resultar considerável sobreposição cognitiva dos elementos correspondentes aos dois objetos. O leitor recordará termos concluído no capítulo anterior que, onde se registre sobreposição cognitiva entre as alternativas envolvidas numa decisão, a dissonância resultante será mais fraca. Se os elementos cognitivos correspondentes a características desejáveis da alternativa rejeitada são idênticos aos elementos cognitivos correspondentes às características desejáveis da alternativa escolhida, então esses elementos não são dissonantes com a cognição sobre a ação empreendida.

Os dados, por conseguinte, foram analisados separadamente para aqueles sujeitos a quem fora dado escolher entre quaisquer dois objetos num lote formado pela cafeteira elétrica, a torradeira automática e o "grill" (todos objetos de cozinha relacionados com comer) ou a quem se permitiria uma escolha entre o livro de arte e a reprodução em *silk screen* (ambos objetos de arte). Para os sujeitos que tinham de escolher entre esses objetos a decisão deveria produzir menos dissonância; logo, não era lícito esperar grandes provas de pressão para reduzir a dissonância. Os resultados, quanto a esses sujeitos, foram inequívocos. Quando havia sobreposição cognitiva, independentemente da condição experimental, não se registraram provas que evidenciassem qualquer redução de dissonância. Num total de trinta sujeitos, a redução total de dissonância mediu -0,28, uma quantidade desprezível que, realmente, está mais na direção de aumentar do que de reduzir a dissonância.[2]

A Dificuldade de Inverter Decisões

Se houver mudança na atratividade de alternativas, depois de uma decisão, de modo que a alternativa escolhida se torne mais desejável ou a alternativa preterida menos desejável, ou ambas as coisas, então haverá consequências adicionais dessa redução de dissonância que devem ser examinadas. No experimento de Brehm, por exemplo, em que as mudanças na atratividade

das alternativas ocorreram como a teoria da dissonância previa, seria de esperar que, se os sujeitos tivessem, de algum modo, de repetir a tomada de decisão, a segunda decisão serlhes-ia mais fácil de tomar porque as duas alternativas são agora mais diferentes em atratividade do que tinham sido antes. Do mesmo modo, se por alguma razão tivessem de inverter suas respectivas decisões, seria lícito esperar que isso apresentasse aos sujeitos uma tarefa muito difícil de levar a cabo, mesmo quando a decisão inicial tivesse sido parecida.

Um estudo relatado por Martin (38) é pertinente a essa questão. Os sujeitos nesse estudo, oito no total, receberam cada um deles uma série de situações em que uma decisão deveria ser tomada. Vinte e seis dessas decisões eram de caráter hipotético. Descrevia-se uma situação, ofereciam-se dois cursos alternativos de ação e pedia-se ao sujeito que decidisse qual deles seguiria. Um exemplo típico é este: “Você fez uma declaração verdadeira, mas devastadora, sobre um indivíduo que lhe é pronunciadamente hostil. Você pediria desculpas ao seu inimigo ou faria uma defesa pública do seu ponto de vista perante uma platéia adversa?” (pág. 17). As outras decisões envolviam uma série de escolhas sobre qual de dois aromas o sujeito preferia cheirar. Após cada decisão, ele era solicitado a cheirar aquele que tivesse escolhido.

Depois de cada decisão, pedia-se ao sujeito que fizesse uma descrição introspectiva do processo de tomada de decisão e que fornecesse também duas classificações, a saber, o grau de confiança que tinha em sua escolha e o grau de dificuldade que tivera em efetuá-la. Para metade das decisões, o sujeito recebia então uma folha de papel onde se lia: “Esforce-se agora por reconsiderar a sua decisão e fazer uma inversão de sua escolha” (pág. 21). Assim, para metade das decisões existiam dados sobre o processo de tomada de decisão e também sobre o processo de tentativa de inversão da decisão, depois dela ter sido tomada.

Antes de prosseguirmos, convirá dizer uma palavra sobre a validade e a fidedignidade da espécie de dados que esse estudo gera. O estudo usou sujeitos treinados (psicólogos profissionais ou estudantes adestrados em introspecção) e dependeu quase exclusivamente dos relatos introspectivos para a obtenção de seus dados. Há muitos anos que esse tipo de dados perdeu prestígio, talvez justificadamente. Talvez não se queira confiar nas introspecções de uma pessoa como capazes de fornecer uma descrição adequada dos processos psicológicos, nem os processos conscientes se revistam, provavelmente, de importância central. Mas, para os fins presentes, esses dados podem ser tratados do mesmo modo que os dados coletados através de entrevistas.

Os pesquisadores atuais também sentiriam considerável intranquilidade a respeito do uso de exemplos hipotéticos que são, talvez, artificiais em relação à experiência do sujeito. Os sujeitos, é claro, estavam instruídos para tentar fazer da decisão uma questão pessoal e para deliberarem cuidadosamente a seu respeito. Entretanto, a interrogação que se põe é esta: Tê-lo-ão realmente feito? Até onde se pode depreender dos depoimentos pormenorizados das introspecções dos sujeitos, fizeram-no por muito surpreendente que isso pareça. Pelo menos, no caso dos sujeitos treinados, a prova disso foi o conflito real que eles relataram enquanto tomavam a decisão, o evidente desconforto que sentiram enquanto ponderavam algumas das alternativas e a grande dificuldade que tiveram ao tentar inverter a decisão, quando solicitados a fazê-lo. Por certo, esta última coisa teria sido fácil se as decisões tivessem sido tomadas numa base impessoal ou hipotética. De qualquer modo, aceitemos os dados pelo valor que possuam e veremos o que nos mostram.

Na base de relatos verbais descritivos do processo de tomada de decisão, Martin distinguiu três tipos de decisões.

1. *Preferência*. Essas decisões caracterizaram-se pela clara preferência por uma das alternativas sobre a outra. As decisões são importantes, mas, usualmente, não se registra um conflito muito grande. A alternativa escolhida era suficientemente preferida para que a opção se fizesse com bastante facilidade. Nesse ponto, é de interesse incidental para nós, em relação com a teoria da dissonância e o experimento de Brehm, a descrição de Martin do que frequentemente acontece nesse tipo de decisão ter sido tomada.

> ...havia uma tendência para justificar a alternativa escolhida, por razões específicas, que frequentemente chegavam com "impetuosidade", assim intensificando a satisfação da escolha. Esse processo pode muito bem ser classificado como "racionalização", no sentido psicológico comumente aceito, isto é, um processo de justificação da escolha após a sua consecução, mais para satisfação pessoal do que para permitir a apresentação lógica das razões que influenciam de antemão o processo (págs. 40-41).

2. *Conflito*. Essas decisões caracterizaram-se por considerável dificuldade, em virtude das alternativas serem quase iguais em atratividade. As alternativas eram quase tão iguais em sua aparência que

> A decisão chega lentamente e com esforço. ... A escolha pode fazer-se acompanhar de dúvidas e de um sentimento desagradável, em oposição à segurança e satisfação; por vezes, pode até ocorrer uma tendência para desejar depois que a outra alternativa tivesse sido escolhida (pág. 46).

3. *Indiferença*. Essas decisões foram caracterizadas pela falta de clara preferência por uma alternativa sobre a outra e também pela indiferença em relação ao assunto todo. A decisão despia-se de qualquer interesse para o sujeito nesse caso.

Todas as decisões tomadas por cada sujeito foram classificadas numa dessas três categorias. Como essa categorização é importante, examinemos algumas das provas mais objetivas de sua validade. Se a caracterização dos

três tipos é correta, esperar-se-á, portanto, que o tempo necessário para tomar a decisão seja acentuadamente diferente entre eles. O tipo de preferência deve ter um tempo de decisão relativamente baixo, apenas porque uma alternativa é muito mais atraente do que a outra. O tipo de indiferença também deve ter um tempo de decisão bastante baixo, visto que, embora as alternativas não sejam demasiado diferentes em atratividade, a decisão não é importante. O tipo de conflito, por outro lado, deve mostrar um tempo de decisão bastante extenso. O Quadro 4 apresenta esses tempos médios de decisão. É evidente que os dados corroboram a validade da categorização dos tipos de decisão. Tanto nas situações hipotéticas como nas escolhas entre aromas, o tipo de conflito teve um tempo de decisão acentuadamente superior ao dos outros tipos.

Também seria lícito esperar, é claro, que o grau declarado de dificuldade em tomar a decisão corra parelhas com as diferenças nos tempos de decisão e assim se verificou, de fato. Depois de cada decisão, os sujeitos foram solicitados a classificar a dificuldade na tomada de decisão. Não ocuparemos espaço na reprodução desses números, visto que eles mostram precisamente a mesma coisa que o tempo de precisão nos apresenta.

QUADRO 4

TEMPO MÉDIO DE DECISÃO

(Em segundos)

	Decisões Caracterizadas Por		
	Preferência	Conflito	Indiferença
Escolha hipotética	23,3	51,0	37,2
Escolha entre aromas	4,1	14,1	6,2

Após cada decisão, os sujeitos também foram solicitados a classificar o grau de confiança que sentiam em que a decisão tomada era a boa. Essas

classificações de confiança eram feitas numa escala de quatro pontos. Se a categorização dos tipos de decisão é válida, não esperaríamos que essas classificações de confiança correspondessem às medidas do tempo de decisão. Pelo contrário, o tipo de preferência, que mostrou um tempo de decisão muito baixo, deveria produzir a classificação de confiança mais elevada. O Quadro 5 mostra-nos esses dados e podemos notar que foi esse o caso. Para ambas as variedades de decisão, a confiança foi máxima no tipo de preferência e mínima no tipo de indiferença – mínima, nesse caso, indubitavelmente, porque a decisão encarada como de pouca importância foi tomada às pressas e sem muita reflexão. Todos esses dados nos levam a aceitar a validade da categorização.

QUADRO 5

GRAU MEDIO DE CONFIANÇA PARA CADA TIPO DE DECISÃO

(Medido numa Escala de Quatro Pontos)

	Decisões Caracterizadas Por		
	Preferência	Conflito	Indiferença
Escolha hipotética	3,7	2,4	2,0
Escolha entre aromas	3,9	2,8	1,9

Examinemos agora os dados sobre inversões, isto é, sobre o que aconteceu quando os sujeitos foram instruídos para tentar inverter a decisão anteriormente tomada. No tocante ao tipo de preferência, pressupõe-se que tenha havido grande dificuldade em inverter a decisão. Foram decisões tomadas rápida, desenvolta e confiantemente porque a preferência de uma alternativa sobre a outra era clara. A inversão da decisão teria significado a inversão dessa preferência óbvia. Portanto, não é surpreendente que no Quadro 6, em que os dados são apresentados, se verifique que 90% das decisões do tipo de preferência não puderam ser invertidas para as escolhas

hipotéticas e 84% para as escolhas entre aromas. Após a tentativa para inverter essas decisões, os sujeitos declararam que isso era impossível.

QUADRO 6

% DE DECISÕES QUE OS SUJEITOS NÃO PUDERAM INVERTER

	Decisões Caracterizadas Por		
	Preferência	Conflito	Indiferença
Escolha hipotética	90,3	75,8	40,0
Escolha entre aromas	84,2	50,0	10,0

Mas que poderíamos esperar a respeito das decisões de conflito e de indiferença? Em ambos esses tipos não se verificou uma nítida preferência por uma alternativa sobre a outra. Assim, se nada tivesse mudado em resultado de se ter tomado uma decisão, deveria ser fácil inverter essa decisão. Mas se, em resultado da dissonância consequente à decisão, houve alguma redução efetiva da dissonância pela mudança de atratividade das alternativas, então poderiam ser encontradas algumas dificuldades na inversão. Pelo enunciado da teoria da dissonância, podemos admitir que, no tocante às decisões sem importância, a magnitude da dissonância pós-decisória seria bastante escassa e, por conseguinte, haveria pouca ou nenhuma mudança na atratividade das alternativas. Por outras palavras, seria de esperar pouca dissonância, pouca pressão para reduzir a dissonância e escassa dificuldade em inverter a decisão no tipo de indiferença.

No tipo de decisão caracterizado pelo conflito, entretanto, é de supor-se considerável dissonância pós-decisória. A pressão para reduzir essa dissonância levaria ao aumento de atratividade da alternativa escolhida ou declínio de atratividade da alternativa rejeitada, ou ambas as coisas. Se, após tal processo bem sucedido de redução da dissonância, o sujeito for instruído para inverter a decisão, poder-se-á esperar que ele tenha

consideráveis dificuldades em fazê-lo. Com efeito, o Quadro 6 mostra-nos ter sido esse o caso. Quanto às escolhas hipotéticas, apenas 40% do tipo de indiferença não puderam ser invertidas, ao passo que 76% do tipo de conflito não registraram inversão alguma. Quanto às escolhas entre aromas, essas porcentagens foram 10% e 15%, respectivamente.

Em resumo, os dados revelaram o que estávamos inclinados a esperar teoricamente. Com a criação da dissonância após uma decisão, as pressões para reduzir essa dissonância levaram à estabilização da decisão. Depois da decisão, desde que esteja presente uma dissonância apreciável, as alternativas são mais diferentes do que durante a decisão, como vimos no experimento de Brehm. Uma consequência disso é a dificuldade ou impossibilidade de inverter a decisão, uma vez que esta tenha sido concretizada.

O Efeito da Decisão Sobre a Ação Futura

Numerosos estudos têm sido relatados na literatura psicológica em que lições ou instrução individual são comparadas com a decisão de grupo em termos de sua eficácia na produção de alguma mudança no comportamento. Esses estudos são sumariados por Lewin (36). Mostram geralmente que, depois de uma decisão de grupo, há mais mudança de comportamento do que depois de uma lição persuasiva.

Embora esses estudos sejam bastante conhecidos, vale a pena recapitular brevemente um deles para mostrar os detalhes do procedimento comumente empregado nesses estudos e para ilustrar os efeitos que estão envolvidos. Num estudo, que fazia parte de um programa de pesquisa sobre a mudança de hábitos alimentares durante a II Guerra Mundial, tentou-se persuadir as donas-de-casa a aumentarem o uso de carnes glandulares. Foram utilizados seis grupos de mulheres no estudo. Em três deles, foi dada uma lição informativa e persuasiva sobre a matéria, acompanhada pela distribuição de receitas. Um estudo de acompanhamento (realizado uma semana depois)

determinou que apenas 3% das mulheres desses três grupos tinham acatado a lição e servido carne glandular que jamais haviam comprado antes.

Em vez de uma lição, aproximadamente a mesma informação foi propiciada aos outros três grupos durante uma discussão de grupo sobre o assunto. Além disso, no final da reunião, pediu-se às mulheres que indicassem, levantando as mãos, quem serviria à sua família um dos tipos de carne que nunca haviam servido antes. O estudo de acompanhamento indicou que, desses grupos, 32% das mulheres serviram realmente uma nova carne glandular. A diferença obtida entre as condições é bastante impressionante. Outros estudos, que usaram diferentes tipos de grupos e diferentes espécies de "ação a ser empreendida", apresentaram resultados comparáveis.

Examinemos esses resultados do ponto de vista da teoria da dissonância. Naqueles grupos em que nenhuma decisão foi solicitada, algumas pessoas podem ter sido suficientemente persuadidas pela lição e fizeram o que lhes fora recomendado. No estudo brevemente recapitulado, a ação consistia em servir carnes glandulares e cerca de 3% das mulheres foram persuadidas pela lição a servi-las. Contudo, nos grupos que foram induzidos a tomar uma decisão, pode ter sido criada dissonância por essa decisão. O conhecimento de que elas ou seus maridos não gostariam de carnes glandulares, por exemplo, seria dissonante com a ação que empreenderam ao decidirem servir tal carne. As pressões para reduzir essa dissonância surgiriam então e, na medida em que fossem bem sucedidas em reduzi-la, poder-se-ia esperar que as mulheres se convencessem a si mesmas e umas às outras de que talvez seus maridos gostassem, no fim de contas, de provar esse tipo de carne. Uma vez mudada a cognição dessa maneira, o fato de muitas terem decidido ir em frente e servido realmente carnes glandulares não constitui surpresa. Por outras palavras, o efeito sobre a ação seria uma consequência da redução bem sucedida da dissonância pósdecisória.

Embora seja possível explicar os resultados desses estudos de decisão de grupo em termos da redução da dissonância pósdecisória, não podemos esquecer que são possíveis muitas outras explicações. Os estudos sobre decisão de grupo são em grande parte incontroladas, com muitos fatores variando simultaneamente. Por isso não podem ser considerados como fornecedore. de boas provas em apoio à teoria da dissonância. A coisa importante a ser sublinhada, entretanto, é que os resultados são compatíveis com as implicações da teoria da dissonância; e o que é mais, se esses resultados são uma consequência da redução de dissonância, outras implicações se seguem também. Por exemplo, a teoria da dissonância implicaria que o mesmo tipo de efeito ocorrerá, quer a decisão seja tomada publicamente num grupo ou por um indivíduo isolado, quer se siga a uma discussão ou a uma aula. A questão importante é que uma decisão foi tomada e que dela resultou dissonância, não se houve ou deixou de haver uma discussão de grupo antes da decisão ou se esta foi pública ou particular. Os estudos de decisão de grupo, ao manipularem simultaneamente todas essas variáveis, tornam impossível determinar de um modo mais preciso a interpretação.

Um estudo realizado por Bennett (4), entretanto, procurou separar esses vários fatores e examinar seus efeitos isolados. Os sujeitos usados nesse experimento eram estudantes de Psicologia da Universidade de Michigan. O estudo tinha por finalidade induzir os estudantes a apresentarem-se como voluntários para servirem de sujeitos em experimentos psicológicos. A tentativa de separar os possíveis efeitos contribuintes das variáveis que, de um modo geral, estavam agrupadas nos estudos de decisão de grupo implicou o uso de doze condições. Aproximadamente um terço dos sujeitos ouviu uma aula que tentou persuadi-los a apresentarem-se como voluntários. Outro terço dos sujeitos (em grupos de umas treze pessoas) realizou uma discussão de grupo sobre o assunto, durante a qual o experimentador forneceu a mesma informação contida na aula persuasória.

O terço restante de sujeitos não foi persuadido; foi-lhe simples e laconicamente recordado o fato de que seriam pedidos voluntários.

Dentro de cada uma dessas condições houve quatro variações da decisão solicitada. Para aproximadamente um quarto de sujeitos, nenhuma decisão foi pedida. Para outro quarto, foram pedidas decisões individuais e anônimas, solicitando-se a cada estudante que escrevesse uma declaração anônima para expressar se estava ou não disposto a servir como voluntário. A outro quarto dos sujeitos foi pedido que levantassem a mão se estivessem dispostos a apresentar-se como voluntários, embora não se fizesse tentativa alguma de registrar abertamente quem levantava ou não levantava a mão. O remanescente dos sujeitos foi convidado a levantar a mão se quisesse servir como voluntário, mas agora o experimentador registrou abertamente os nomes daqueles que levantaram as mãos. Assim, temos um total de doze condições em que "nenhuma persuasão", "lição" e "discussão de grupo" foram combinadas com "nenhuma decisão", "decisão privada" e duas variedades de "decisão pública ou de grupo". O experimento foi levado a efeito com pequenas seções da classe, para que os sujeitos nas doze condições pudessem ser aproximadamente equiparados na base de suas respostas a um questionário sobre suas atitudes a respeito do oferecimento voluntário para participar em experimentos psicológicos. Logo, podemos considerar os sujeitos em cada uma das doze condições como inicialmente idênticos em termos da disposição para servir como voluntários.

Pouco depois das manipulações experimentais acima indicadas terem ocorrido, foram enviadas cartas a todos os sujeitos instruindo-os para se apresentarem num certo local, a determinada hora, se quisessem servir como voluntários. Os dados que nos importa examinar são as proporções de sujeitos nas várias condições que realmente compareceram na hora e local indicados. Os dados não mostram diferença alguma entre as condições de "lição", "discussão" e "nenhuma persuasão". As porcentagens de sujeitos que se apresentaram na hora e local designados foram, respectivamente, 22,

21 e 19. Por outras palavras, a lição persuasória e a discussão de grupo não foram mais eficazes para persuadir as pessoas a servir como voluntárias do que um simples e lacônico lembrete. É certamente possível que lições mais persuasivas ou grupos de discussão conduzidos mais eficazmente pudessem ter tido um efeito significativo, mas, nesse experimento, podemos ignorar essa variável, dados os nossos atuais propósitos, e apurar se o tipo de decisão fez alguma diferença para o número dos que realmente compareceram como voluntários. O Quadro 7 apresenta esses dados.

QUADRO 7

EFEITO SOBRE A AÇÃO DE DIFERENTES CONDIÇÕES DE DECISÃO

Condição	**Número Total de Sujeitos**	**Número Sujeitos que Compareceram**	**% de Sujeitos que Compareceram**
Nenhuma decisão	135	20	15
Decisão anônima e particular	112	32	29
Decisão anônima e pública	113	22	19
Decisão pública identificada	113	22	19

Um exame do Quadro 7 mostra uma ligeira tendência da condição "nenhuma decisão" para ter menos pessoas comparecendo, de fato, no local designado de apresentação de voluntários. A diferença entre a condição de "nenhuma decisão" (15%) e a condição de "decisão anônima e particular" (29%) é significativa ao nível de confiança de 1%. Se todas as condições de decisão forem combinadas (22%), a diferença é significativa ao nível de confiança de 7%, quando comparada com a condição de "nenhuma decisão". Parece haver um certo efeito de decisão per se, embora nesse experimento o efeito seja pequeno e não se compare, em magnitude, com os efeitos descritos nos experimentos de decisão de grupo deficientemente controlados.

O experimento de Bennett deixou evidenciado, porém, que o efeito não é atribuível à "decisão pública", em comparação com a "decisão particular". Nesse experimento, o maior efeito foi obtido quando a decisão era particular e anônima.

O estudo de Bennett fornece alguns dados adicionais que são importantes para as implicações da teoria da dissonância. Se a interpretação da dissonância está certa e a diferença na ação foi uma consequência da redução da dissonância pós-decisória, tem de se admitir a ocorrência de alguma mudança cognitiva. Quer dizer, depois de tomada a decisão, a pressão para reduzir a dissonância teria levado a uma atitude geralmente mais favorável à apresentação como voluntário do que a manifestada antes pelo sujeito. Recordar-se-á que as condições foram inicialmente equiparadas na base dessa atitude a respeito da apresentação voluntária. Algumas semanas depois do experimento, foi entregue aos sujeitos outro questionário indagando qual era a atitude deles em relação à apresentação como voluntários. A porcentagem que expressou atitudes positivas foi de 45 para a condição de "nenhuma decisão" e 54 para as três condições de decisão somadas. A diferença continuou a ser pequena e não atingiu um nível adequado de significância estatística (nível de confiança de 13%), mas situa-se na direção que se poderia esperar e é, talvez, de uma magnitude comparável à pequena diferença obtida na ação concreta de apresentação voluntária.

Resumo

Este capítulo procedeu à recapitulação de um certo número de estudos que, de uma forma ou de outra, se ocupam dos eventos que ocorrem depois de ter sido tomada uma decisão. Os dados mostram o seguinte:

1. Após uma decisão, registra-se uma busca ativa de informações que produzam uma cognição consonante com a ação empreendida.

2. Após uma decisão, registra-se um aumento de confiança na decisão ou um aumento da discrepância em atratividade entre as alternativas envolvidas na escolha, ou ambas as coisas. Cada um reflete a redução bem sucedida da dissonância.

3. A redução bem sucedida da dissonância pós-decisão manifesta-se também na dificuldade em inverter uma decisão, uma vez que esta tenha sido tomada, e na implicação que a cognição mudada tem para a futura ação relevante.

4. Os efeitos acima indicados variam diretamente com a magnitude da dissonância criada pela decisão.

4. OS EFEITOS DA CONDESCENDÊNCIA FORÇADA: TEORIA

HÁ CIRCUNSTÂNCIAS em que as pessoas se comportarão de maneira contrária às suas convicções ou farão publicamente afirmações em que, na realidade, não acreditam. Como se mostrará mais adiante, tal estado de coisas faz-se acompanhar de dissonância e de várias manifestações de pressão para reduzir essa dissonância. Antes de examinarmos por que a dissonância existe em tais situações e como as pressões para reduzir a dissonância se manifestam, é necessário analisar as circunstâncias em que ocorre esse tipo de discrepância entre o comportamento público e as convicções privadas. Somente se forem claramente compreendidas as condições que produzem tal situação será possível analisar quando e por que a dissonância ocorre.

Imaginemos que é exercida influência ou pressão sobre uma pessoa para mudar suas opiniões, ou crenças, ou ações. Tal influência, por vezes, não é coroada de êxito, na medida em que nenhuma mudança é provocada. Outras vezes será bem sucedida, no sentido de que a pessoa modificará realmente as suas opiniões ou crenças. Ainda outras vezes, tal influência poderá ser bem sucedida quando a pessoa muda seu comportamento manifesto ou a expressão verbal manifesta de suas opiniões, enquanto que, *privadamente*, continua a manter suas convicções originais. O tipo de influência bem sucedida que efetivamente modifica a opinião ou crença será examinado em pormenor no Capítulo 8, o qual se ocupa do papel do apoio social na redução de dissonância. A análise presente interessarse-á principalmente pela submissão ou condescendência manifesta ou pública sem uma concomitante mudança de opinião privada. Publiquei há alguns anos um artigo (16) em que tentei enunciar as condições teóricas em que ocorre a condescendência

pública sem aceitação privada ou íntima. Descreverei aqui, sucintamente, essa análise.

A condescendência pública sem concomitante mudança de opinião ou crença privada ocorrerá sempre que existam as seguintes condições:

1. A condescendência é causada, principalmente, através do emprego de uma ameaça de punição pela intransigência ou insubmissão; o indivíduo contra quem a ameaça é dirigida está suficientemente impedido de deixar a situação. Em tais circunstâncias, a pessoa vê-se diante das alternativas de condescender ou de sofrer o castigo com que a ameaçaram. Se o castigo é mais forte do que a resistência a mostrar-se condescendente, a pessoa mudará ostensivamente a sua conduta ou declarações. Nesse caso, porém, a sua opinião privada não será afetada. Se nenhum outro fator intervier na situação, a pessoa continuará a acreditar intimamente no que sustentava antes.

2. A condescendência é causada, principalmente, através da oferta de uma recompensa especial por se condescender. Nessas circunstâncias, se a recompensa é suficientemente atraente para superar a resistência existente, o indivíduo poderá condescender abertamente a fim de obter a recompensa prometida. Uma vez mais, se a condescendência é obtida dessa maneira em nível público ou manifesto, a opinião privada manter-se-á essencialmente inalterada no momento e, por conseguinte, estará em discrepância com o comportamento ou a expressão pública.

A questão empírica, é claro, consiste em saber como poderemos identificar e distinguir a condescendência pública sem mudança particular dos casos em que a opinião privada também se modifica. Isso deve ser feito, evidentemente, mediante a identificação, de algum modo, da discrepância entre o comportamento ou declaração manifestos e a opinião privada. Existem dois procedimentos gerais em que essa identificação pode ser feita.

1. O primeiro consiste em remover a fonte de influência ou pressão. Suponhamos que uma pessoa exibe um certo comportamento modificado na presença de outras que sobre ela exerceram pressão para que se comportasse dessa maneira. Poderemos, nesse caso, tentar observar o comportamento dessa pessoa quando não está na presença dessas outras. Caso tenha ocorrido uma mudança particular, o comportamento persistirá nessas circunstâncias, isto é, mesmo na ausência dessas outras pessoas. Se a mudança se fez unicamente ao nível de condescendência pública, então o comportamento reverterá ao que tinha sido antes da pressão ter ocorrido.

Coche French (10) citam um exemplo que ilustra esse tipo de medição. Descreveram um estudo realizado numa fábrica em que ligeiras mudanças de tarefas haviam causado consideráveis dificuldades. Os operários, que vinham trabalhando em cadência satisfatória, mostraram frequentemente acentuadas quedas no ritmo de produção após a mudança. Os casos em que os operários nunca mais recuperaram o nível anterior de produção, os autores acharam que os padrões de grupo para restringir a produção eram amplamente responsáveis. Deram o exemplo impressionante de uma prensadora que, em conjunto com um certo número de outras colegas na mesma função, tivera sua tarefa ligeiramente modificada. A produção média dessas prensadoras caiu de 60 para cerca de 50 unidades por hora. Após dez dias, essa prensadora começou a aumentar a sua produção acima do nível das outras com quem trabalhava. Afirmam os autores: “A partir do 13.º dia, quando ela atingiu a produção normal (60 unidades por hora) e passou a exceder a produção das outras colegas, tornou-se um bode expiatório do grupo. Durante esse período, a sua produção voltou a declinar para o nível dos restantes membros do grupo” (pág. 520). Por outras palavras, em face de ameaças e punições, essa prensadora, que talvez quisesse trabalhar mais depressa, submeteu-se à pressão exercida sobre ela pelos outros do grupo.

Vinte dias após a mudança, as outras prensadoras foram transferidas para outras tarefas, deixando sozinha aquela de que nos ocupamos nesse trabalho

particular. A sua produção imediatamente aumentou de maneira acentuada. Durante os primeiros quatro dias em que ficou sozinha, produziu uma média de 83 unidades por hora e, daí em diante, trabalhou regularmente ao ritmo de 92 unidades por hora. Por outras palavras, quando a fonte de pressão foi removida, o seu comportamento não se manteve o mesmo. É evidente que ela estivera condescendendo publicamente sem aceitação privada; quer dizer, as suas opiniões íntimas não favoreciam a restrição de produção.

2. A segunda maneira de identificar a discrepância entre o comportamento manifesto e a opinião privada consiste em medir diretamente a opinião privada. No exemplo acima nunca se procedeu a uma medição direta das opiniões particulares da prensadora. Elas foram tão-só inferidas de sua mudança de comportamento público, também é possível se identificar uma discrepância entre opinião pública e particular provocando-se uma declaração em circunstâncias que assegurem à pessoa o anonimato. Tal declaração pode ser considerada um reflexo da opinião particular. Se as declarações públicas e anônimas diferem, temos uma prova de que ocorreu a condescendência pública sem concomitante mudança de opinião privada.

Antes de passarmos a um exame das circunstâncias em que a dissonância resulta da *condescendência forçada* (utilizaremos esta expressão como abreviação de condescendência pública sem aceitação privada), façamos uma digressão momentânea pelo mundo empírico, a fim de apurar se a condescendência forçada é produzida, de fato, pela ameaça de punição e pela oferta de recompensa especial. Uma vez satisfeitos nesse ponto, estaremos aptos a prosseguir em nossa análise teórica com mais segurança.

McBride (39) e Burdick (9) realizaram dois experimentos especificamente destinados a testar se a condescendência pública resultava ou não da ameaça de punição ou oferta de recompensa. Os dois experimentos foram conjuntamente planejados de modo que todos os grupos fossem conduzidos de forma idêntica, exceto que no experimento de McBride havia uma oferta de recompensa pela condescendência, no experimento de Burdick uma

ameaça de punição pela não-condescendência e nos grupos de controle não havia oferta de recompensa nem ameaça de punição.

Os resultados foram os seguintes:

1. *Condição de recompensa*. De 135 sujeitos em 32 grupos diferentes, 19 (14%) manifestaram condescendência forçada. Isto é, mudaram sua opinião manifesta quando foi oferecida uma recompensa pela condescendência, mas depois reverteram à opinião inicial num questionário anônimo.

2. *Condição de ameaça*. De 124 sujeitos em 32 grupos diferentes, 15 (12%) mostraram condescendência forçada.

3. *Condição de controle*. De 116 sujeitos em 31 grupos diferentes, apenas 3 (3%) deram provas de condescendência forçada. A diferença entre a condição de controle e as outras duas condições possui elevada significância estatística.

Em resumo, as provas obtidas evidenciam que ocorre, de fato, a condescendência ou submissão forçada quando a pressão se faz acompanhar da ameaça de punição ou oferta de recompensa. Na ausência de ameaça de punição ou oferta de recompensa, a condescendência forçada não ocorre com frequência. Mais dados fornecidos por esses estudos serão examinados no próximo capítulo, no qual se trata da dissonância resultante da condescendência forçada. Descreveremos então os pormenores do procedimento adotado nesses experimentos. Por enquanto, basta dizer que a ameaça de punição ou oferta de recompensa especial produz um certo grau de condescendência forçada e, por conseguinte, podemos usar essas condições a priori para inferir a existência de tal condescendência, assim como da dissonância dela resultante. Passemos agora a um exame de como e por que a dissonância resulta de tais situações.

Dissonância Resultante da Condescendência Forçada

Do ponto de vista dos propósitos presentes, o mais óbvio aspecto de uma situação em que a condescendência foi forçada pela oferta de recompensa ou a ameaça de punição é que, uma vez manifestada a submissão, não existe correspondência alguma entre o comportamento manifesto e a opinião privada. Por um lado, há elementos cognitivos correspondentes à opinião ou crença em questão e, por outro lado, existem elementos cognitivos correspondentes à conduta ou opinião manifesta. Esses dois conjuntos de elementos são claramente dissonantes entre si.

A afirmação de que existe uma relação dissonante entre esses dois conjuntos de elementos decorre imediatamente da definição de dissonância enunciada no Capítulo 1. Foi ali dito que dois elementos serão considerados em relação dissonante se, considerados os dois isoladamente, o inverso de um deles decorrer do outro. É claro que, ao examinar-se a condescendência forçada, a expressão ou conduta manifesta não decorre da opinião privada considerada por si só. Poder-se-á afirmar, pois, que a dissonância é, em certo grau, uma consequência inevitável da condescendência forçada. Quando os dados pertinentes forem considerados no próximo capítulo, será frequentemente pressuposto que, se foi prometida uma recompensa pela condescendência ou se houve uma ameaça de punição pela não-condescendência, pelo menos algumas pessoas manifestarão condescendência forçada e, por conseguinte, sofrerão dissonância.

A Magnitude da Dissonância Resultante da Condescendência Forçada

Como se disse no Capítulo 1, a magnitude da dissonância que existe entre dois conjuntos de elementos cognitivos é determinada, em parte, pela proporção das relações entre elementos importantes que são dissonantes. Quanto maior for a proporção de relações dissonantes, maior será a magnitude da dissonância total que existe entre esses conjuntos. Examinemos, pois, que elementos cognitivos existem que sejam consonantes e quais os dissonantes com a cognição sobre o comportamento manifesto, numa situação de condescendência forçada. Deve ser possível identificar

fatores que afetem a proporção relativa de relações dissonantes e consonantes. Cada relação, como o leitor recordará, é de algum modo ponderada pela importância dos elementos envolvidos.

Numa situação de condescendência forçada, é possível identificar-se inequivocamente um conjunto de elementos cognitivos em clara consonância com o comportamento manifesto. Esses elementos correspondem ao conhecimento de que uma recompensa foi obtida ou de que uma punição foi evitada. Para determinar a magnitude da dissonância existente é crucial determinar o número e importância dos elementos cognitivos que são dissonantes com a cognição sobre o comportamento manifesto e conhecer algo sobre a proporção ponderada da dissonância que existe. É evidente, tal como é verdade no caso da dissonância resultante da decisão, que a proporção ponderada de elementos dissonantes não pode ser superior a 50%. Presumivelmente, a recompensa ou punição esperada teve de ser suficiente, em relação à resistência à mudança, para produzir, em primeiro lugar, o comportamento condescendente. Por conseguinte, é uma inferência razoável supor que a soma de relações consonantes é maior do que a soma de relações dissonantes.

Das considerações precedentes também se evidencia que a magnitude da recompensa ou punição, isto é, a atratividade e conveniência da recompensa oferecida ou o desprazer e inconveniência da punição ameaçada, constitui um importante determinante da magnitude da dissonância que existe, uma vez manifestada a condescendência. Recompensas ou punições excessivamente grandes resultarão em escassa dissonância. Considere-se, por exemplo, uma situação em que um homem se apresenta e declara que dará um milhão de dólares a quem afirmar publicamente que gosta de ler estórias em quadrinhos. Suponhamos, no interesse do nosso exemplo, que o leitor acredita no homem e que não gosta de ler estórias em quadrinhos.

Muito provavelmente, anunciará em público a sua preferência pelas estórias em quadrinhos, embolsará o milhão de dólares e ficará muito contente da

vida. Haverá uma ligeira dissonância, é certo. Mas também há alguns elementos muito importantes que estão em consonância com essa declaração pública, entre eles, o conhecimento de que o dinheiro está agora em seu bolso. Em relação a isso, a dissonância é desprezível. A mesma situação teria lugar, essencialmente, se uma pessoa ameaçasse nos dar um tiro a menos que declarássemos publicamente gostar de estórias em quadrinhos. Na medida em que a recompensa prometida ou a punição ameaçada vai ficando cada vez menor em importância, a dissonância resultante da condescendência aumenta proporcionalmente. A máxima dissonância possível seria criada se a recompensa, ou punição, fosse apenas escassamente suficiente para suscitar a desejada conduta ou expressão manifesta.

Mas também nos interessa aqui a situação que resulta se a recompensa oferecida, ou a punição prometida, for demasiado pequena e, por conseguinte, não for suscitado o comportamento condescendente. Em tais circunstâncias, o indivíduo continua a mostrar um comportamento manifesto de acordo com as suas convicções particulares, mas, não obstante, a dissonância estará presente. Os elementos correspondentes às suas opiniões e crenças serão consonantes com os elementos cognitivos correspondentes ao seu comportamento manifesto, mas este último será dissonante com o conhecimento da recompensa que não obteve ou da punição que sofreu. Nesse caso, é claro, a dissonância será máxima se a recompensa ou punição quase não consegue suscitar o comportamento condescendente. Desse ponto em diante, quanto mais débil for a recompensa ou punição, menor será a dissonância.

Cumpre dizer também, para completar estas considerações, que a magnitude da dissonância que acompanha a condescendência forçada será tanto mais ampla quanto mais importantes forem as opiniões ou a conduta envolvidas. Por outras palavras, se a proporção ponderada de elementos dissonantes se

mantiver constante, quanto maior for a importância da situação, maior será a magnitude da dissonância.

A Figura 2 mostra-nos graficamente as relações entre essas variáveis. Tal como na Figura 1 (página 42), foram indicadas linhas retas. Isso não significa, porém, que as relações previstas sejam lineares, mas, antes, que é essa a maneira mais simples, ao ignorar-se a forma precisa de relacionamento, de indicar a direção das relações. Na figura foram traçadas três curvas para três diferentes graus de importância da opinião envolvida.

Examinemos primeiro as porções contínuas das linhas. Estas indicam a relação entre a magnitude da recompensa ou punição e a magnitude da dissonância quando ocorreu a condescendência forçada. O ponto no eixo horizontal onde essas linhas alcançam seu pico pretende representar, é claro, a magnitude da recompensa ou punição que é apenas escassamente suficiente para suscitar o comportamento condescendente manifesto. Quanto maior for a importância das opiniões envolvidas, maior a magnitude da recompensa ou punição necessária para provocar a condescendência forçada e maior a magnitude da dissonância criada. As linhas contínuas são conceptualmente semelhantes às da Figura 1, que descreveram as relações para a dissonância pós-decisão. Essa semelhança pode ser claramente vista se, falando em termos gerais, descrevermos a pessoa que manifestou condescendência forçada como tendo tomado a decisão de aceitar a recompensa ou de evitar a punição, rejeitando a alternativa de comportar-se de acordo com as suas opiniões privadas.

As linhas tracejadas da Figura 2 indicam as relações entre a magnitude da recompensa oferecida, ou punição ameaçada, e a magnitude da dissonância quando a condescendência forçada não ocorreu. Isto é, a recompensa ou punição foi insuficiente para provocar o comportamento condescendente. Essas linhas foram tracejadas para nos ajudar a recordar que as relações dissonantes e consonantes são mutuamente inversas. Os elementos correspondentes à opinião privada sustentada estão agora em consonância

com os elementos correspondentes ao comportamento manifesto. Os segundos, nessa porção da figura, estão em dissonância com os elementos correspondentes à rejeição da recompensa ou aceitação da punição. Podemos ver que, quando o comportamento condescendente não é suscitado, quanto maior for a importância da opinião ou crença envolvida, menor a magnitude da dissonância para qualquer magnitude específica da recompensa ou punição.

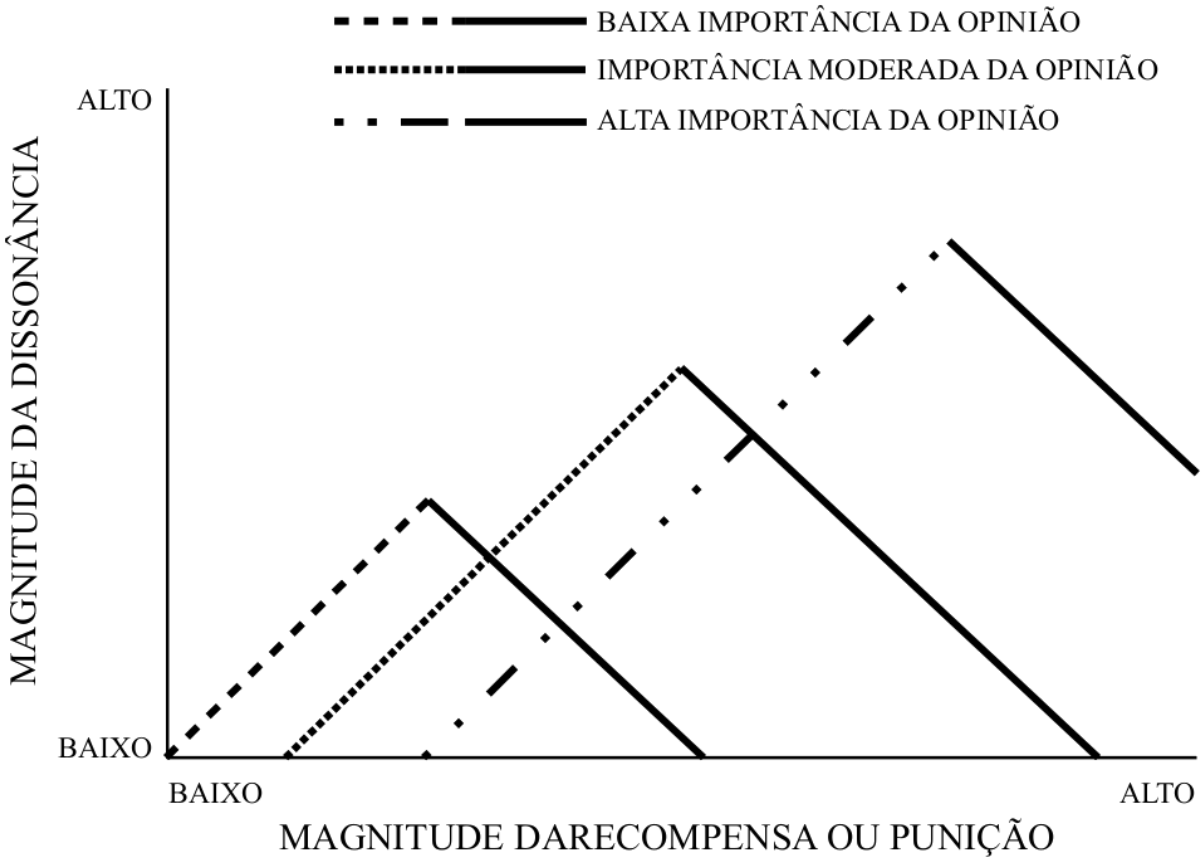


FIG. 2. Dissonância por "Condescendência Forçada" como Função da Magnitude da Recompensa ou Punição.

As porções contínuas de cada linha referem-se a situações em que ocorreu a condescendência forçada; as porções tracejadas referem-se a situações em que não ocorreu a condescendência forçada.

Manifestações de Pressão para Reduzir a Dissonância por "Condescendência Forçada".

Recordando a hipótese básica de que a presença de dissonância dá origem à pressão para reduzir essa dissonância, podemos agora examinar os métodos pelos quais a dissonância decorrente da condescendência forçada é suscetível de ser reduzida. À parte a modificação da importância das crenças e condutas envolvidas, existem duas maneiras de reduzir a dissonância, a saber: a diminuição do número de relações dissonantes ou o aumento do número de relações consonantes. Vejamos então como cada uma dessas coisas poderá ser conseguida numa situação de condescendência forçada.

Quando a magnitude da ameaça de punição ou promessa de recompensa foi suficiente para suscitar o comportamento condescendente manifesto, a dissonância só se faz presente na medida em que a pessoa envolvida continuar a manter suas opiniões ou convicções privadas iniciais. Se com a condescendência forçada ela também for capaz de mudar a sua opinião privada, a dissonância poderá desaparecer inteiramente. Assim, por exemplo, se uma pessoa cuja ideologia política é sobremodo conservadora for induzida a formular publicamente declarações liberais, a fim de obter algum favor político, a dissonância poderá ser completamente eliminada se essa pessoa acabar acreditando, de fato, nas declarações liberais que formulou publicamente. Como uma situação em que se oferece recompensa ou punição para obter condescendência forçada pode ser frequentemente acompanhada por outros tipos de influência, argumentação e persuasão, esse tipo de resolução da dissonância não deve ser incomum. O ato de condescendência forçada predisporá agora a pessoa a ser mais sensível à influência que mude a sua opinião privada e, por conseguinte, elimine a dissonância existente. Assim, é admissível esperar que, por vezes, uma mudança de opinião privada se siga à condescendência forçada.

Como a pressão para reduzir a dissonância depende da magnitude da dissonância existente, é lícito esperar que uma mudança de opinião privada

se siga à condescendência pública mais frequentemente quando a punição ou recompensa é relativamente fraca do que quando é demasiado forte. Assim, se uma pessoa quiser obter uma mudança particular, em aditamento à mera condescendência pública, a melhor maneira de consegui-lo será *oferecer a recompensa ou punição apenas bastante para suscitar a condescendência manifesta*. Se a recompensa ou ameaça for demasiado forte, gerar-se-á apenas escassa dissonância e não se poderá esperar que sobrevenha tão frequentemente uma mudança de opinião ou conduta privada.

Quando a ameaça de punição ou oferta de recompensa não é suficientemente forte para provocar o comportamento condescendente manifesto, a mudança de opinião na direção oposta servirá para reduzir um pouco a dissonância; se a pessoa mudou a sua opinião privada de modo que esteja agora ainda mais segura de sua posição inicial no assunto e veja até mais argumentos favoráveis a essa posição, a quantidade de relações consonantes aumentará e, por conseguinte, haverá um decréscimo da dissonância total. Assim, parece que no tocante a obter-se uma mudança de opinião privada, a oferta de recompensa ou punição que não for suficiente para suscitar o comportamento manifesto talvez seja pior do que nada, na medida em que serve para impelir a pessoa a aumentar sua convicção original.

Os outros elementos cognitivos que podem ser mudados para reduzir a dissonância são, é claro, os que correspondem à recompensa ou punição. Se a condescendência forçada foi suscitada, o número de relações consonantes poderá ser aumentado mediante a ampliação da importância da recompensa obtida ou da punição evitada. Caso isso seja realizado, a dissonância total será sensivelmente reduzida. Por exemplo, imaginemos que uma pessoa caminhando de regresso a casa altas horas da noite é abordada por um homem andrajoso que lhe pede dinheiro. Imagine-se ainda que a pessoa apanha sua carteira e entrega ao pedinte uma soma considerável. Ela poderá então tentar convencer-se de que o homem andrajoso era realmente perigoso e ter-lhe-ia causado grande mal se não lhe tivesse dado o dinheiro. Do

mesmo modo, se a recompensa ou punição não foi suficiente para suscitar a conduta condescendente, a dissonância poderá ser reduzida minimizando-se a importância da recompensa ou punição.

Quando examinarmos os dados pertinentes no próximo capítulo, esperamos que um ou outro desses dois tipos de manifestações de pressão reduza a dissonância sempre que for possível identificar uma situação em que houve uma oferta de recompensa pela condescendência ou uma ameaça de punição pela intransigência.

Resumo

Foram apresentados alguns dados para documentar a asserção de que a condescendência pública sem concomitante mudança da opinião privada ocorre quando se oferece uma recompensa para a condescendência ou se ameaça uma punição para a falta de condescendência. É inevitável a manifestação de dissonância em decorrência de tal situação. Se for suscitada a condescendência pública (isto é, forçada), então as opiniões privadas estarão em dissonância com os elementos cognitivos correspondentes ao comportamento manifesto. Se a promessa de recompensa ou ameaça de punição não lograrem suscitar a condescendência pública, então o conhecimento respeitante à recompensa ou punição é dissonante com os elementos cognitivos correspondentes ao comportamento manifesto.

A dissonância assim estabelecida, cuja magnitude será uma função da importância das opiniões envolvidas e da magnitude da punição ou recompensa, poderá ser reduzida de uma das duas maneiras seguintes:

1. Mudança subsequente da opinião privada para torná-la consonante com o comportamento manifesto.

2. Ampliação da recompensa ou punição para aumentar a consonância com o comportamento condescendente manifesto.

5. OS EFEITOS DA CONDESCENDÊNCIA FORÇADA: DADOS

AS IMPLICAÇÕES da teoria da dissonância que foram desenvolvidas no capítulo precedente levar-nos-iam a esperar que, pelo menos ocasionalmente, deveríamos estar aptos a observar como a condescendência forçada conduz à aceitação particular final. Pelas observações casuais e episódicas, quase todos nós conhecemos fatos em que parece ser esse o caso. Por exemplo, uma criança forçada a praticar piano poderá acabar aceitando a necessidade dos exercícios; uma pessoa que se muda para um novo bairro e é forçada a conformar-se com certos padrões de jardinagem poderá acabar por aceitar intimamente as opiniões e normas sustentadas por seus vizinhos.

Também existem informações algo episódicas, oriundas de várias investigações que parecem assinalar a ocorrência desse fenômeno. Bettelheim (5), por exemplo, relata que alguns dos reclusos em campos de concentração alemães, após terem sido forçados a comportar-se de acordo com as opiniões e valores dos guardas, acabaram por aceitar essas opiniões e valores.

Mas esse conhecimento derivado da observação casual ou episódica está longe de ser suficiente e satisfatório. Para os fins de comprovação das implicações da teoria que foram apresentadas, ficaríamos mais satisfeitos com uma demonstração de que esse fenômeno ocorre, de fato, em condições controladas. Um desejável conjunto de condições para a demonstração desse fenômeno seria o seguinte:

1. Criação experimental de condições que levem à condescendência forçada, isto é, a oferta de recompensa pela condescendência ou a ameaça de punição

pela não-condescendência.

2. A identificação inequívoca daqueles indivíduos que manifestam condescendência forçada, em algum momento, sob essas circunstâncias.

3. Provas de que, pelo menos, algumas dessas pessoas mostram finalmente a aceitação particular, ainda que nada de novo seja adicionado à situação.

Dados que se ajustam essencialmente a esses requisitos foram fornecidos através dos experimentos realizados por Burdick (9) e McBride (39), que já mencionamos no capítulo anterior. É necessário descrever agora os pormenores do procedimento, a fim de se ver como esses requisitos foram satisfeitos.

Foram organizados como clubes de debate grupos de estudantes secundários, compondo-se cada grupo de cinco a sete membros. Em sua primeira (e única) reunião, foram solicitados a discutir o problema do regulamento de toque de recolher a seu efeito sobre os acontecimentos esportivos escolares. Pediu-se a cada membro que escrevesse sua opinião sobre se o regulamento do toque de recolher deveria ser ou não suspenso naquelas noites em que estavam programadas competições esportivas na escola, de modo que os horários pudessem ser fixados para mais tarde do que habitualmente. Depois do experimentador recolher todas essas declarações escritas de opinião (cada pessoa tinha marcado numa folha Sim ou Não), foi distribuído a cada membro um levantamento da opinião do grupo. Esse levantamento era fictício e incutia em cada pessoa a impressão de que todas as outras do grupo estavam em desacordo com ela. Foi-lhes então pedido que discutissem a questão trocando notas entre si. O experimentador reuniu as notas que tinham sido escritas e distribuiu notas preparadas que instavam com o destinatário para que mudasse de opinião. Após quinze minutos dessa discussão através de notas, os estudantes foram uma vez mais solicitados a escrever suas opiniões, de modo que o experimentador pudesse preparar um novo levantamento a ser entregue a cada um, mostrando qual era exatamente

a opinião de cada membro dos grupos. Depois de coletar essas segundas declarações de opinião, o experimentador explicou que não dispunham de mais tempo para novos debates nesse dia e pediu-lhes que respondessem a um questionário que, assegurou-se-lhes, seria mantido em anonimato. (Foram instruídos para não colocar seus nomes no questionário.) Entre outras questões que figuravam no questionário, era-lhes perguntado de novo o que opinavam sobre a questão do toque de recolher.

Assim se obteve: a) uma declaração inicial de opinião particular, antes de se conhecerem as opiniões de outros; b) uma segunda declaração de opinião que foi feita depois de sobre eles ter sido exercida influência, segunda opinião essa que se tornaria pública; e c) uma terceira declaração de opinião sobre a qual se lhes assegurou que seria mantido o anonimato. Assim, se ocorria uma mudança de opinião da primeira para a segunda declaração e essa mudança era mantida no questionário anônimo, isso indicava que tinha havido mudança privada de opinião no final do experimento. Se, porém, ocorresse uma mudança da primeira para a segunda declaração de opinião mas a terceira declaração (anônima) revertesse à opinião inicial, isso indicaria que tinha acontecido e persistido a condescendência pública sem aceitação particular.

Os grupos de controle, aqueles em que não houve promessa de recompensa nem ameaça de punição, foram conduzidos como acima descritos. Certas diferenças foram introduzidas nas outras condições, a saber:

1. *Oferta de recompensa pela condescendência*. Quando os sujeitos foram recrutados para esses clubes de debate, o experimentador mencionou que talvez fosse possível arranjarlhes entradas para um jogo de basquetebol universitário. Quando os clubes se reuniram, foi-lhes dito que, infelizmente, só tinham sido asseguradas entradas bastantes para que uma pessoa de cada grupo pudesse ir ao jogo. Também se lhes informou que, após o debate, haveria uma votação para saber quem ficaria com a entrada. As primeiras duas notas entregues a cada pessoa não continham qualquer sugestão de

recompensa. A terceira nota que cada pessoa nesses grupos recebeu durante a discussão dizia: “Penso que você apresentou aqui alguns dos melhores argumentos, mas não vejo, simplesmente, por que não muda de ideia. Se mudasse, sei que votaria para que a entrada lhe fosse entregue” (McBride, pág. 41). A quarta nota recebida por cada um dizia: “Acabo de receber uma nota de _____, e concordamos em que, se você mudasse de ideia e se pusesse do nosso lado, ambos votaríamos em você para que lhe fosse entregue a entrada, em vez de qualquer outro” (McBride, pág. 41).

Assim, a cada pessoa nessa condição foi oferecida uma recompensa pelas outras do grupo, se condescendesse e concordasse com elas.

2. *Ameaça de Punição por Não-Condescendência*. Nessa condição, a possibilidade de conseguir entradas para um jogo de basquetebol também foi mencionada aos sujeitos quando foram recrutados. Quando os clubes se reuniram, cada membro recebeu, de fato, uma entrada para um jogo importante. Foi-lhes dito, porém, que o experimentador estava um tanto escasso de entradas e que quem não quisesse a sua deveria devolvê-la. Também foi dada ao grupo a oportunidade de, no final da sessão, votar sobre se alguma pessoa do grupo deveria perder a entrada que recebera. As terceira e quarta notas que os sujeitos nessa condição receberam eram semelhantes às notas acima citadas, exceto que, em vez de prometerem dar a entrada ao sujeito, ameaçavam votar para privá-lo de sua entrada, a menos que mudasse de opinião. Assim, cada pessoa nesses grupos viu-se ameaçada de punição, salvo se condescendesse e concordasse com as demais. Na realidade, a todos os sujeitos nesses experimentos foram dadas entradas gratuitas para o jogo, independentemente da condição.

No capítulo anterior, foram apresentados dados demonstrativos de que em ambas as condições, de recompensa e de punição, havia uma apreciável quantidade de pessoas que mostravam condescendência forçada, ao passo que não havia virtualmente tais pessoas nos grupos de controle, onde não se oferecia recompensa nem punição. Recordar-se-á também que a

condescendência forçada foi identificada por uma discrepância entre o que a pessoa declarava num voto que seria tornado público entre os demais componentes do grupo e o que ela declarava num questionário anônimo.

Por outras palavras, alguém que mudasse de opinião da sua declaração particular inicial para o depoimento público e voltasse à opinião inicial no questionário anônimo era julgada como tendo demonstrado condescendência forçada. Os que mudavam da declaração inicial de opinião para o voto público e mantinham essa mudança no questionário anônimo eram consideradas como tendo verdadeiramente mudado de opinião.

Considerando apenas as três declarações de opinião, não é possível identificar se houve quaisquer sujeitos que, após terem mostrado condescendência forçada, também mudaram sua opinião privada. Com base apenas nessas três declarações de opinião, tais pessoas são indistinguíveis de outras que tinham sido influenciadas a mudar de opinião sem que interviesse uma condescendência forçada. Mas dispõe-se de novos dados através das notas que os sujeitos redigiram durante a discussão por escrito. Nessas notas tornava-se ocasionalmente bem claro quando uma pessoa estava manifestando condescendência forçada. Por exemplo, depois de receber uma nota que ameaçava punição no caso de não condescender, um sujeito respondeu ao suposto remetente dessa nota, dizendo: “O.K. Mudei de ideia”, e depois continuou argumentando em defesa de sua opinião original nas notas que enviava a outros componentes do grupo. Quanto a esses sujeitos, ficou claro através de suas notas que, por alguns momentos, pelo menos, condescenderam publicamente embora sua opinião privada se mantivesse inalterável. É possível examinar se esses sujeitos, na época do questionário anônimo, também tinham mudado ou não suas opiniões privadas. Os dados para as três condições estão reproduzidas no Quadro 8.

QUADRO 8

CASOS DE DIFERENTES TIPOS DE MUDANÇA DE OPINIÃO

Condição	% de Sujeitos que Mostraram		
	Só Condescendência Forçada	Condescendência Forçada Culminando em Mudança Privada	Só Mudança Privada
Recompensa (N = 135)	14	7	16
Ameaça (N = 124)	12	6	10
Controle (N = 116)	3	0	11

Um exame do Quadro 8 evidencia que uma pequena porcentagem de sujeitos (7% e 6% nas condições de recompensa e ameaça, respectivamente) mostrou primeiro condescendência pública sem aceitação particular e mais tarde mostrou também mudança privada. Isso, é claro, só é verdadeiro nas condições de ameaça e recompensa. É interessente notar que a condição de controle não difere materialmente das duas condições experimentais na porcentagem de sujeitos que mostraram mudança privada de opinião isenta de qualquer condescendência forçada. Trata-se daqueles sujeitos que foram simplesmente influenciados pelas notas persuasivas que receberam ou pelo fato de terem percebido que havia tantos colegas seus em desacordo com eles – ou ambas as coisas. A ameaça de punição pela intransigência ou a oferta de recompensa pela condescendência parecem não ter exercido qualquer efeito material sobre a frequência com que esse tipo de mudança de opinião ocorria. O único efeito dessas variáveis foi suscitar em alguns sujeitos a condescendência forçada. Muitos deles, porém, acabaram como pessoas que tinham mudado privadamente pelo caminho da eliminação de dissonância.

Existem, pois, algumas provas, proporcionadas por uma solução controlada, de que ocorre, de fato, o fenômeno que vimos estudando. Embora a frequência de sua ocorrência seja deveras baixa nesse experimento, cumpre recordar que a duração total do debate foi de quinze minutos. Com efeito, apenas transcorreram entre oito a dez minutos desde o recebimento da

primeira nota mencionando punição (ou recompensa) até à sua resposta no questionário anônimo.

A fim de ilustrar algumas das variedades de situações em que pode ser provocada a condescendência forçada com resultante dissonância, analisarei dois estudos que são interpretáveis de acordo com essas conclusões. Esses estudos foram realizados com o intuito de determinar se induzir uma pessoa a falar ou argumentar abertamente em favor de alguma posição contribuirá ou não para mudar a opinião particular dessa pessoa na direção do que ela publicamente afirmou.

O primeiro desses estudos a ser analisado aqui foi apresentado por King e Janis (31). Os sujeitos nesse experimento eram estudantes universitários do sexo masculino. Muitos meses antes do experimento ser realizado, foram medidas as opiniões desses estudantes a respeito de vários aspectos do serviço militar para universitários. O experimento propriamente dito envolveu a apresentação a cada estudante de uma comunicação persuasiva que continha argumentos para o efeito de que: a) mais de 90% dos estudantes universitários seriam recrutados dentro de um ano após a sua graduação e b) a extensão do serviço militar requerido da maioria dos estudantes universitários seria de, pelo menos, três anos. Havia três condições diferentes em que essa comunicação persuasiva era apresentada aos sujeitos.

1. *Condição de improvisação*. Esses sujeitos, após terem lido em silêncio a comunicação persuasiva, foram solicitados a proferir um discurso para um gravador sem mais referências ao documento que tinham lido. O discurso deveria, é claro, seguir as mesmas linhas do documento. Foi-lhes dito que a gravação do discurso seria apresentada mais tarde a um grupo de juízes que apreciariam sua qualidade.

2. *Condição de leitura oral*. Os sujeitos nessa condição foram tratados de maneira idêntica aos da condição de improvisação, exceto pelo fato de lhes ser simplesmente pedido que lessem o documento para o gravador. Assim,

na condição de improvisação, a ênfase para os sujeitos recaía sobre a eficácia com que os argumentos eram organizados e enunciados no discurso, assim como a maneira de exprimi-los. Quanto à condição de leitura oral, os sujeitos limitavam-se simplesmente a ler o documento preparado. Para eles, toda a ênfase incidia sobre o modo de elocução, inflexão de voz e expressão.

3. *Condição de controle*. A estes sujeitos foi somente pedido que lessem em silêncio a comunicação persuasiva. Nada mais lhes foi requerido. Com base nessa condição, era possível calcular o impacto do documento preparado sem a influência de quaisquer ações manifestas por parte dos sujeitos. As diferenças entre essa condição e as outras duas poderiam ser atribuíveis ao fato dos sujeitos nas outras condições terem proferido publicamente (para o experimentador e um grupo de juízes, através da gravação) suas opiniões.

Imediatamente após a sessão experimental, suas opiniões respeitantes às perspectivas de serviço militar para estudantes universitários foram novamente medidas. Os dados que King e Janis apresentam consistem, primordialmente, em comparações entre as três condições no que se refere à mudança de opinião no sentido advogado pela comunicação persuasiva.

Antes de examinar os resultados, porém, vejamos o que se pode esperar que os dados revelem. Como já se mencionou acima, nenhuma ação manifesta foi imposta ou provocada na condição de controle. Por conseguinte, não havia nesse caso o envolvimento de qualquer condescendência forçada e toda a mudança de opinião que ocorresse nessa condição tinha de ser inteiramente atribuída ao caráter persuasivo da própria comunicação. A quantidade de mudança de opinião nessa condição serve como base a partir da qual será possível avaliar a quantidade de mudança de opinião que ocorre nas outras condições experimentais.

Nas condições de improvisação e leitura oral, porém, o comportamento manifesto foi suscitado pelo experimentador. Pediu-se aos sujeitos que improvisassem um discurso (ou que lessem um), o qual seria julgado por sua

qualidade ou grau de excelência. Entretanto, o conteúdo do discurso não concordava com as opiniões particulares da maioria dos sujeitos. Essencialmente, portanto, oferecia-se aos sujeitos uma recompensa (vencer o concurso) por proferirem declarações manifestas que estavam em dissonância com suas opiniões privadas. Logo, alguns dos sujeitos manifestariam condescendência forçada.

Assim, na condição de improvisação, alguns sujeitos tentaram proferir um bom discurso e oferecer bons argumentos em favor de um ponto de vista em que eles próprios não comungavam. Teria de haver, portanto, dissonância entre as suas opiniões privadas e o conhecimento do que estavam fazendo. Essa dissonância, de acordo com a teoria, podia ser materialmente reduzida desde que a opinião particular fosse mudada no sentido da aceitação do ponto de vista apresentado na comunicação persuasiva. Por conseguinte, era lícito esperar uma mudança de opinião particular apreciavelmente maior na direção defendida pela comunicação persuasiva na condição de improvisação, do que na condição de controle.

A situação criada pelos sujeitos na condição de leitura oral é muito diferente. Nesse caso, eles simplesmente leram palavra por palavra um texto previamente preparado. A obediência às instruções do experimentador envolvia a tentativa de um bom desempenho oral no tocante à inflexão de voz, clareza de pronúncia etc. Não há razão alguma para supor que esse comportamento manifesto fosse dissonante com as opiniões sobre as perspectivas de serviço militar com que os estudantes universitários deparavam. Por conseguinte, não causaria surpresa se os resultados dessa condição fossem indistinguíveis dos resultados do grupo de controle.

O Quadro 9 mostra-nos os resultados em termos da porcentagem líquida (porcentagem de mudança na direção defendida pela comunicação menos porcentagem de mudança na direção oposta) de sujeitos em cada condição que mu daram sua opinião no sentido da oposição adotada pela comunicação persuasiva que todos eles tinham lido. O exame desses dados mostra que

houve mais mudança de opinião na condição de improvisação do que na de controle, sobre cada item opinativo exceto o quinto, o qual trata das expectativas pessoais de ser recrutado. No índice combinado, a diferença entre essas duas condições foi significativa ao nível de confiança de 3%. A condição de leitura oral, porém, não mostrou qualquer diferença significativa em relação à condição de controle; a quantidade de mudança na primeira foi, de fato, um pouco inferior à registrada na segunda.

QUADRO 9

EFEITO DO DESEMPENHO DE PAPÉIS SOBRE AS MUDANÇAS DE OPINIÃO APÓS A EXPOSIÇÃO A UMA COMUNICAÇÃO SOBRE AS PERSPECTIVAS DE SERVIÇO MILITAR PARA ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS

	Porcentagem Líquida Que Mudou na Direção Advogada pela Comunicação		
Itens de Opinião	Improvisação Grupo A (N = 32)	Leitura Oral Grupo B (N = 23)	Leitura Silenciosa Grupo de Controle (N = 20)
Estimativas de durações requeridas de serviço para os recrutados	41	27	5
Estimativas de porcentagem de estudantes universitários que serão diferidos	44	26	25
Estimativas de porcentagem de estudantes universitários que se tornarão oficiais	70	47	45
Expectativas pessoais de duração do serviço militar	59	46	50
Expectativas pessoais de ser recrutado	50	26	55
Índice combinado: Porcentagem influenciada em três ou mais dos cinco itens de opinião	87½	54½	65
	p = 0,01		
		p = 0,03	

Fonte: Adaptado de B. King e I. Janis, “Comparison of the Effectiveness of Improvised versus Non-Improvised Role-Playing in Producing Opinion Changes”, Human Relations, 1956, 9, 181. Uso autorizado.

Se essa interpretação dos dados está certa, então o aumento de mudança de opinião na direção defendida pela comunicação persuasiva na condição de improvisação não resultou do mero fato desses sujeitos terem de anunciar publicamente essas opiniões, mas, outrossim, do comportamento envolvido no apoio manifesto a tais opiniões estar em dissonância com a cognição que existia. Poder-se-á perguntar, contudo, se todos os sujeitos tinham essa dissonância; quer dizer, alguns sujeitos talvez não tentassem construir bons argumentos em favor da opinião defendida pelo documento, quando esse não coincidia com as suas opiniões pessoais. Não se podia esperar que tais sujeitos revelassem mudança de opinião na direção da comunicação persuasiva. No estudo a que estamos aludindo, tal análise não foi apresentada pelos seus autores. Contudo, outro estudo de Janis e King (29) apresentou, de fato, material importante para esse ponto.

Esse experimento foi essencialmente semelhante em seus procedimentos, propósitos e conclusões àquele que já descrevemos. Umas quatro semanas antes da sessão experimental, foi entregue aos sujeitos, todos estudantes universitários, um questionário que, entre outras coisas, pedia a opinião deles sobre quantas salas de cinema ainda estariam funcionando daí a três anos, qual seria o futuro suprimento disponível de carne e para quando esperavam que a cura do resfriado comum fosse descoberta. Eis a descrição pelos autores dos aspectos essenciais de seu procedimento experimental:

> Foi pedido aos sujeitos que fizessem uma palestra informal baseada num roteiro preparado pelo experimentador, no qual se estabelecia a conclusão e resumia os principais argumentos a ser apresentados. ... Cada participante ativo foi instruído para desempenhar o papel de um *advogado sincero* do ponto de vista dado, enquanto dois outros, que estavam presentes na mesma sessão experimental, ouviam a sua palestra e liam o roteiro preparado de antemão. Cada sujeito proferia uma das comunicações e era passivamente exposto aos outros dois. ... Em todas as três comunicações a conclusão especificava (no roteiro em que a palestra se baseava) uma estimativa de opinião que era numericamente *inferior* à conferida por qualquer dos estudantes no teste "prévio". Assim, todos os participantes ativos

> eram solicitados a argumentar em favor de uma posição extrema que diferia de suas convicções iniciais (pág. 212).

Cada uma das três palestras tratava, é claro, de uma das três questões sobre as quais as opiniões anteriores tinham sido medidas. Imediatamente depois da última palestra ter sido concluída, essas opiniões foram medidas de novo.

É evidente que os "participantes ativos" nesse experimento encontravam-se numa situação essencialmente semelhante à dos sujeitos na "condição de improvisação" do experimento anterior. Os "controles passivos" eram aqui comparáveis à "condição de controle". Uma vez mais, e pelas mesmas razões, esperava-se que os sujeitos de controle fornecessem uma base indicando até que ponto os argumentos eram influentes per se. Era admissível que os "participantes ativos" mostrassem maior mudança de opinião do que os sujeitos de controle, visto que, na medida em que condescendessem com as instruções para atuar como sinceros advogados, esse comportamento produziria uma cognição dissonante com as suas opiniões privadas. O Quadro 10 apresenta os dados fornecidos pelo experimento.

Um exame do Quadro 10 deixa claro que, no tocante às comunicações sobre salas de cinema e escassez de carne, os resultados situam-se na mesma direção do estudo anterior. Os que tiveram de elaborar uma argumentação mostraram maior mudança do que os que simplesmente ouviram a palestra e leram o roteiro. Contudo, o mesmo não se verificou na comunicação a respeito da cura do resfriado (Comunicação C). A explicação disso, tal como foi dada pelos autores, é a seguinte:

> Os participantes ativos que apresentaram a Comunicação C pareciam empenhados em menos improvisação do que os que apresentaram as outras duas comunicações. O grupo da Comunicação C parecia aderir muito mais fielmente ao roteiro preparado, fazendo poucas tentativas para reformular os seus pontos principais, para inserir exemplos ilustrativos ou inventar argumentos adicionais (pág. 215).

Na conclusão da sessão experimental, foi também pedido aos sujeitos que se classificassem a si mesmos sobre a qualidade do desempenho que haviam tido, em termos de uma palestra sincera, organizada e convincente. Ao discutirem a relação entre essas autoclassificações e a mudança de opinião, os autores afirmam:

> Por exemplo, entre os participantes ativos que apresentaram a Comunicação C, houve 18 estudantes cujas autoclassificações eram comparativamente "altas" (três a seis respostas favoráveis) e 12 casos cujas autoclassificações foram predominantemente "baixas" (zero, uma e duas respostas favoráveis); 55% dos "altos" em contraste com apenas 17% dos "baixos" mostraram uma apreciável mudança líquida de opinião na direção defendida pelas comunicações (p = 0,05). De um modo geral, as comparações baseadas em todas as três condições indicam. sistematicamente que maior soma de mudança de opinião ocorreu entre aqueles participantes ativos que classificaram seus desempenhos orais como satisfatórios ou melhores (págs. 216-17).

Suponhamos que aqueles sujeitos que admitiram não ter realizado uma tarefa satisfatória em sua apresentação oral dos argumentos não tivessem, por uma razão ou outra, obedecido às instruções do experimentador. Tinham obedecido, é claro, no sentido de que executaram a tarefa pedida, mas não no sentido de terem realmente mostrado empenho em dar à tarefa um bom ou brilhante desempenho. Esses sujeitos, portanto, tinham escassa dissonância entre suas opiniões privadas e o conhecimento do que estavam abertamente fazendo ou dizendo. Logo, para eles, houve menos mudança de opinião na direção da redução de dissonância.

QUADRO 10

ESTIMATIVA DE MUDANÇAS DE OPINIÃO APÓS A EXPOSIÇÃO A COMUNICAÇÕES PERSUASIVAS

	Porcentagem de Mudança Líquida em Estimativas de Opinião*	
Grupo Experimental	Leve ou Apreciável	Apreciável

Comunicação A (cinemas)			
Participantes ativos (N = 31)	71	45	p = 0,01
Controles passivos (N = 57)	58	21	
Comunicação B (escassez de carne)			
Participantes ativos (N = 29)	62	41,5	p = 0,01
Controles passivos (N = 57)	52	17	
Comunicação C (cura de resfriado)			
Participantes ativos (N = 30)	53	40	p > 0,30
Controles passivos (N = 53)	51	45	

*A “mudança liquida” (leve ou apreciável) é definida como a porcentagem de mudança na direção defendida pela comunicação menos a porcentagem de mudança na direção oposta. A “mudança liquida” (apreciável) no caso da Comunicação C foi a diferença entre a porcentagem que baixou ou elevou suas estimativas em 5.000 ou mais. Quanto à Comunicação B, uma mudança apreciável foi de 25 ou mals; para a Comunicação C, foi 5 ou mais.

FONTE: Adaptado de 1. Janis e B. King. “The Influence of Role-Playing on Opinion Change”, *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1954, 49, 213. Uso autorizado.

Esses estudos dão apoio à ideia de que a mudança de atitude ou opinião é facilitada se uma pessoa se encontra numa situação em que, ao mostrar uma conduta condescendente, se empenha em ações que estão em dissonância com as suas opiniões privadas. As mudanças que se seguem na opinião particular são o resultado final de um processo para tentar reduzir ou eliminar essa dissonância.

Passemos agora ao exame de um estudo que se apoia na relação entre a quantidade de dissonância existente depois da condescendência forçada e a magnitude da promessa de recompensa ou ameaça de punição que suscitou o comportamento condescendente. Recorde-se ter sido dito no capítulo anterior que, teoricamente, a dissonância deve ser máxima se a recompensa oferecida ou a punição ameaçada for apenas suficiente para produzir o comportamento condescendente. O estudo que examinaremos agora foi

relatado por Kelman (30). Os dados por ele fornecidos são suficientemente importantes para justificar sua descrição algo detalhada.

Kelman realizou o seu experimento com estudantes da sétima série. A questão de opinião de que o estudo se ocupou foi a preferência por um tipo de livro de estórias em quadrinhos sobre outro. Essas preferências foram medidas cerca de uma semana antes e de novo uma semana depois do experimento. Procurou-se cuidadosamente manter as situações de medição de atitude separadas da situação experimental. No experimento propriamente dito, o experimentador começou por fazer uma palestra que se opunha a um tipo de livro de estórias em quadrinhos (estórias de heróis fantásticos) e favorecia um tipo diferente de livro (estórias da selva). Essa comunicação persuasiva favorecia uma posição divergente das opiniões de alguns sujeitos e influenciou indubitavelmente alguns deles. Depois da comunicação persuasiva, as condições experimentais, que descreveremos em breve, foram criadas por várias ofertas de recompensas; e pediu-se então aos sujeitos que escrevessem ensaios curtos expondo suas próprias opiniões sobre os méritos relativos dos dois tipos diferentes de estórias em quadrinhos.

O experimento foi conduzido por duas pessoas, a primeira das quais foi a que proferiu a palestra acima citada em favor das estórias da selva. O segundo experimentador assumiu depois o comando e, ao dar as instruções para a redação dos ensaios, criou três condições experimentais. São as seguintes:

1. *Incentivo moderado no sentido das estórias de herói fantástico*. Nessa condição, os sujeitos foram informados de que os editores de livros de estórias em quadrinhos ofereceriam um exemplar grátis de *Huckleberry Finn* a quem escrevesse ensaios favoráveis às estórias de heróis fantásticos. Pediu-se-lhes então que “metessem mãos à obra e escrevessem as suas opiniões”.

2. *Baixo incentivo no sentido das estórias da selva*. Também neste caso foram informados sobre o livro grátis que aguardava quem escrevesse a favor

das estórias de heróis fantásticos. Também se lhes disse, porém, que se escrevessem bons ensaios favoráveis às estórias da selva poderiam obter entradas para ver o filme de *Huckleberry Finn*. (Fora previamente determinado pelo experimentador que uma entrada para o cinema era, de um modo geral, mais atraente para os sujeitos que um exemplar do livro.) Foram informados de que o experimentador apenas tinha, porém, cinco dessas entradas para distribuir, pelo que poderiam ou não receber uma entrada se escrevessem a favor das estórias da selva. E acabou por dizer: "Lembrem-se: Se vocês escreverem a favor das estórias de herói fantástico, receberão definitivamente um exemplar do *Huckleberry Finn*. Caso escrevam a favor das estórias de selva, talvez recebam entradas grátis para o filme. Mas correm o risco de não receber coisa alguma, visto que apenas cinco dentre vocês podem obter entradas. Façam pois a vossa escolha. Agora sigam em frente e escrevam as vossas opiniões pessoais" (Kelman, pág. 193).

3. *Alto incentivo no sentido das estórias de selva*. Nesta condição, tal como nas outras, disse-se aos sujeitos que receberiam um livro grátis se escrevessem ensaios a favor das estórias de heróis fantásticos. Mas foram depois informados de que, se escrevessem ensaios a favor das estórias de selva, também obteriam um exemplar grátis do livro e, o que é mais, receberiam uma entrada grátis para o filme *Huckleberry Finn*. Foi-lhes dito que havia entradas para todos os componentes da classe e que lhes seria permitido sair antes do fim do horário da classe para que pudessem assistir ao filme. O experimentador acabou dizendo: "Lembrem-se: Escrevam bons ensaios favoráveis aos livros de estórias da selva e não só obterão um exemplar do *Huckleberry Finn*, mas a classe toda poderá sair mais cedo e ir ver a versão cinematográfica do livro. Agora, mãos à obra e escrevam as vossas opiniões" (Kelman, pág. 194).

É claro que tinha sido assim criada uma situação tendente a suscitar a condescendência forçada. O experimentador oferecia recompensas às crianças se escrevessem ensaios favoráveis a um ou outro tipo de estórias em

quadrinhos. Nas três condições, a magnitude das recompensas oferecidas era variável. Em cada uma dessas condições, evidentemente, esperava-se que alguns sujeitos se mostrassem abertamente condescendentes e outros não. Com efeito, na condição de incentivo moderado, em que a recompensa era prometida se escrevessem a favor das estórias de heróis fantásticos, 42% escreveram favoravelmente às estórias de selva. Na condição de baixo incentivo, em que uma possível recompensa ligeiramente mais atraente era oferecida se escrevessem a favor das estórias de selva, em vez das favoráveis aos heróis fantásticos, 68% condescenderam com o pedido. Na condição de alto incentivo, em que a recompensa era muito grande se escrevessem a favor das estórias de selva, verificou-se que 80% dos sujeitos condescenderam. Em resumo, a oferta de uma recompensa provocou um comportamento condescendente manifesto em muitos sujeitos; quanto maior a recompensa oferecida, mais sujeitos condescenderam.

Em cada uma das três condições acima descritas, alguns sujeitos escreveram ensaios favoráveis às estórias de selva, outros a favor das estórias de herói fantástico. Antes de observarmos os dados obtidos para esses seis grupos, examinemos e especifiquemos primeiro o que se pode esperar, no plano teórico, a respeito da mudança de opinião em cada um desses seis grupos. Começaremos por analisar aqueles sujeitos que escreveram ensaios a favor das estórias da selva.

1. *Incentivo moderado no sentido das estórias de herói fantástico*. Consideraremos aqui os sujeitos que não condescenderam. Por conseguinte, terá havido certa dissonância entre o conhecimento de que tinham escrito a favor das estórias de selva e os elementos cognitivos correspondentes às características favoráveis do livro grátis a que tinham renunciado. As suas opiniões particulares estavam, é claro, em consonância com o que escreveram. Dada a magnitude moderada da recompensa, a dissonância não era grande. Seria de esperar, pois, uma mudança relativamente moderada na opinião particular, no sentido de maior preferência pelas estórias de selva.

Tal mudança diminuiria a dissonância, mas, como esta é moderada, a pressão para reduzi-la seria correspondentemente moderada.

2. *Baixo incentivo no sentido das estórias de selva*. Alguns desses sujeitos (os que originalmente eram favoráveis às estórias de heróis fantásticos) escreveram ensaios a favor de algo em que realmente não acreditavam, na esperança de obter a recompensa levemente mais atraente. O conhecimento de que escreveram a favor das estórias de selva foi, para muitos desses sujeitos, dissonante com as suas opiniões privadas e com o conhecimento de que tinham renunciado a um livro grátis. O conhecimento da recompensa que obteriam era consonante com o que escreveram, mas convém lembrar que a condescendência foi produzida pela oferta de uma possibilidade (mas só uma possibilidade) de receber um entrada grátis para o cinema. Além disso, na presente condição, ao escreverem a favor das estórias de selva, a fim de terem uma probabilidade de ir grátis ao cinema, eles renunciaram a um exemplar grátis do livro. Houve dissonância muito apreciável no caso desses sujeitos e a pressão para reduzi-la deve ter sido grande. Logo, seria de esperar uma vasta soma de mudança na opinião particular, no sentido de favorecer as estórias de selva, uma vez que essa mudança reduziria acentuadamente a dissonância.

3. *Alto incentivo no sentido das estórias de selva*. O conhecimento de que escreveram a favor de estórias de selva estava, para alguns deles, em dissonância envolvida. O conhecimento das recompensas que eles iam obter era consonante com o que tinham feito. A dissonância total é, por conseguinte, menor do que para os sujeitos comparáveis na condição precedente e podemos esperar menos mudança de opinião neste grupo.

A primeira coluna de números no Quadro 11 mostra-nos a mudança média de opinião de antes para depois da sessão experimental. Nesse quadro, um sinal de + indica a mudança no sentido de atitudes mais favoráveis a respeito de estórias de selva. É claro que as expectativas teóricas foram corroboradas. Aqueles que escreveram ensaios favoráveis às estórias de selva na condição

de incentivo moderado demonstraram uma pequena mudança de opinião; na condição de baixo incentivo, mostraram uma mudança bastante considerável; e na condição de alto incentivo, em que a dissonância foi menor porque a recompensa era muito grande, verificou-se escassa mudança. Poder-se-ia esperar, é claro, que esses resultados fossem ainda mais acentuados se os dados se referissem apenas àqueles sujeitos, nas duas últimas condições, que eram inicialmente favoráveis às estórias fantásticas. Lamentavelmente, o autor não apresentou os dados com referência à opinião inicial; o que foi apresentado, entretanto, corroborou satisfatoriamente a teoria.

QUADRO 11

ESCORES MEDIOS DE MUDANÇA DE OPINIÃO EM CADA CONDIÇÃO EXPERIMENTAL*

		Ensaios Favoráveis a		
Grau de Incentivo	Direção do Incentivo	Estórias de Selva	Mistas	Estórias de Heróis Fantásticos
Moderado	Herói fantástico	+2,62 (29)**	+1,88 (17)	-4,57 (14)
Baixo	Selva	+5,49 (47)	+2,30 (10)	+1,89 (9)
Alto	Selva	+3,81 (52)	+1,83 (6)	-5,00 (8)

*Um sinal positivo indica a mudança média de opinião no sentido de maior preferência de estórias de selva; um sinal negativo indica que a mudança média foi no sentido de maior preferência das estórias de heróis fantásticos.

**Os números entre parênteses são o número de sujeitos.

Dediquemos agora as nossas atenções àqueles sujeitos que escreveram ensaios favoráveis às estórias de heróis fantásticos.

1. *Condição de incentivo moderado*. Alguns dos sujeitos neste grupo escreveram, indubitavelmente, ensaios favoráveis às estórias de heróis fantásticos a fim de obter o livro grátis, mostrando assim condescendência forçada. Para eles, existiu dissonância entre suas opiniões privadas e o que tinham escrito. Como a recompensa que provocou a condescendência forçada não era muito grande, a dissonância seria relativamente ampla. Por

conseguinte, era de esperar nestes sujeitos uma considerável mudança de opinião na direção da maior preferência por estórias de heróis fantásticos.

2. *Condição de baixo incentivo*. Estes sujeitos não mostraram condescendência forçada. A possibilidade de obterem uma entrada livre para o cinema não foi suficiente para levá-los a condescender. Presumivelmente, escreveram ensaios que concordaram com suas opiniões privadas e, portanto, não houve dissonância entre essas opiniões e o que tinham escrito. É certo que renunciaram à oportunidade de ter uma entrada para o cinema, mas, por outro lado, receberam um exemplar grátis do livro. Houve, pois, escassa dissonância nestes sujeitos e era de esperar também pouca mudança de opinião.

3. *Condição de alto incentivo*. Também neste caso estamos lidando com sujeitos que não revelaram condescendência forçada e para os quais não havia dissonância entre o que escreveram e suas opiniões pessoais. Estes sujeitos, porém, rejeitaram uma considerável recompensa e esse conhecimento era dissonante com o que tinham escrito. Essa dissonância poderia ter sido algo reduzida desde que os sujeitos acreditassem ainda mais convictamente do que antes que as estórias de heróis fantásticos são superiores às estórias de selva. Seria de esperar, pois, que eles mostrassem uma apreciável mudança de opinião nessa direção.

A última coluna do Quadro 11 fornece os dados relativos a esses sujeitos. Os que escreveram ensaios favoráveis às estórias de heróis fantásticos nas condições de incentivo moderado e de alto incentivo mostraram, de fato, acentuadas mudanças de opinião na direção de gostarem mais dessas estórias. Os sujeitos comparáveis na condição de baixo incentivo mostraram pouca mudança; a pequena quantidade de mudança que existiu foi, realmente, na direção oposta.

A coluna intitulada “Mistas” apresenta os dados para aqueles sujeitos cujos ensaios não favoreceram claramente um tipo de estórias em detrimento do

outro. A situação psicológica desses sujeitos não é precisa, evidentemente. Os dados mostram mudanças muito ligeiras numa direção positiva para todas as condições. Talvez seja interessante assinalar que, para cada condição, os dados relativos a esse grupo misto situam-se entre as médias dos outros dois grupos.

É instrutivo examinar os dados comparando aqueles que condescenderam com os que não condescenderam. Os que escreveram ensaios favoráveis às estórias de selva na condição de incentivo moderado e os que escreveram ensaios a favor das estórias de heróis fantásticos nas outras duas condições são aqueles para quem a oferta de recompensa não logrou provocar condescendência. De acordo com as curvas teóricas apresentadas na Figura 2 (página 90), a direção da relação entre o montante de recompensa oferecida e a magnitude da dissonância deve ser negativa para os que condescenderam e positiva para os que não condescenderam. A Figura 3 mostrará agora como os dados se ajustam à teoria, tal como foi esquematizada na Figura 2. Ao relacionarem-se os dados com essas curvas, pressupõe-se que a diferença entre aqueles sujeitos que condescenderam e os que não condescenderam pode ser caracterizada como uma diferença na maior ou menor importância que atribuíam à opinião. Isto é, teria sido necessária uma recompensa muito maior para provocar a condescendência por parte daqueles que não transigiram. Podemos observar na Figura 3 que todos os grupos não-condescendentes se situam na vertente positiva da curva de importância superior. Os grupos condescendentes estão todos na vertente negativa da curva de importância inferior. Cada condição de incentivo ocupa, é claro, uma posição constante ao longo da escala de magnitude da recompensa.

No que se refere a essa figura, a mudança de opinião foi classificada como positiva se estava na direção prevista pela pressão para reduzir a dissonância. A única mudança "negativa", nesse sentido, ocorre na condição de baixo incentivo para aqueles sujeitos que não condescenderam. Nesse caso, quando teoricamente se esperaria uma mudança muito pequena na direção da maior

preferência por estórias de heróis fantásticos, a mudança real foi pequena e na direção oposta. De um modo geral, entretanto, pode ver-se que os dados obtidos se ajustam bem à teoria.

A teoria respeitante à mudança de opinião, após a criação de dissonância cognitiva por condescendência forçada, e os dados que foram apresentados, levantam algumas interessantes questões sobre mudança de opinião e atitude. Existem numerosas áreas de opinião onde é notoriamente difícil mudar as pessoas. Quem já se tiver empenhado em discussões políticas com pessoas que não compartilham de suas opiniões reconhecerá essa dificuldade. No entanto, também é verdade existirem muitos casos em que as opiniões e atitudes das pessoas mudam drasticamente nessas áreas. Oferece-se a sugestão de que talvez esses casos de mudança drástica de ideologia numa área que é altamente resistente à mudança só tenham lugar depois que, de um modo ou de outro, tiver sido suscitado o comportamento manifesto que cria forte dissonância com a ideologia existente. Assim, uma vez atingido esse estado de coisas, a pessoa, em vez de resistir às tentativas para influenciar opiniões, poderá acolhê-las, dado que ajudam a reduzir a dissonância assim estabelecida.

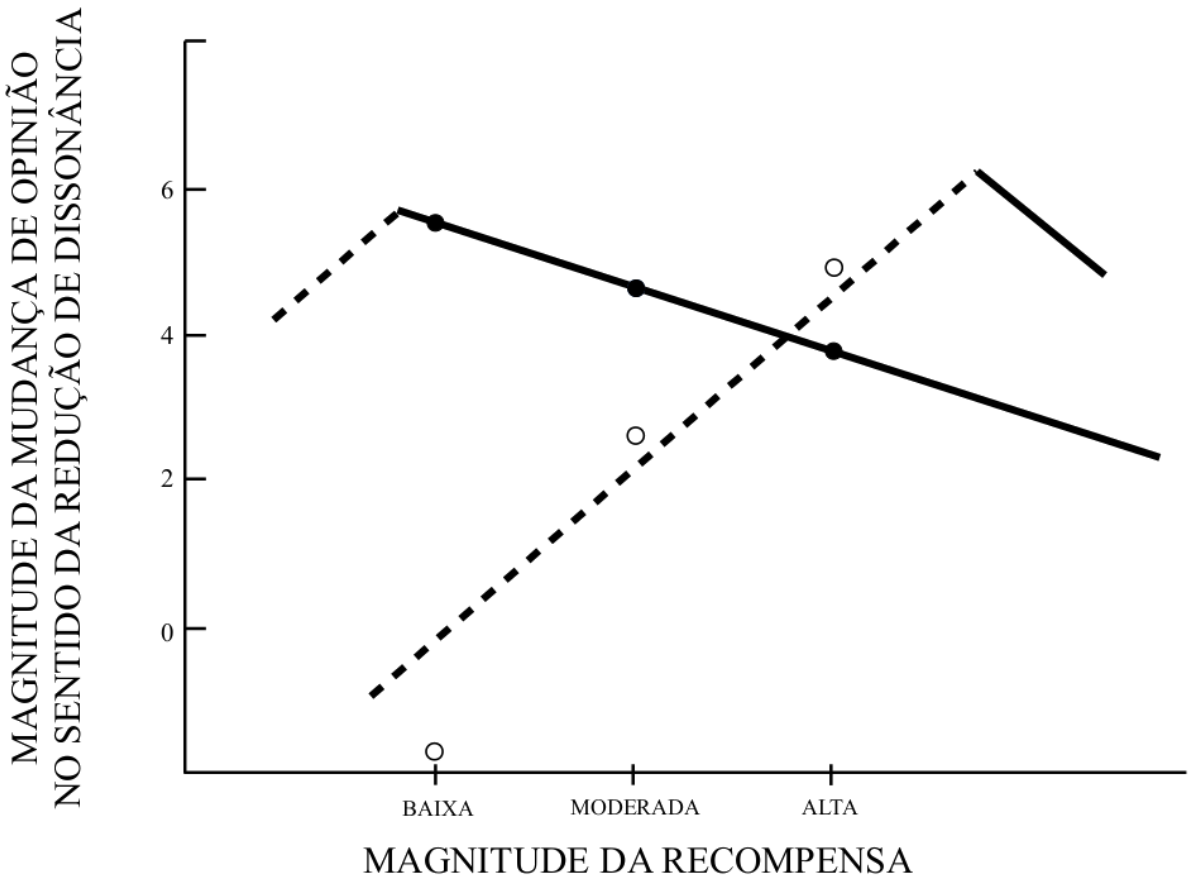


FIG. 3. Dados de Kelman em Relação com as Curvas Teóricas.

■ Sujeitos que condescenderam (os que escreveram ensaios favoráveis às estórias de heróis fantásticos na condição de incentivo moderado e os que escreveram a favor das estórias de selva nas condições de alto e baixo incentivo).

□ O Sujeitos que não condescenderam (os que escreveram ensaios favoráveis às estórias de selva na condição de incentivo moderado e os que escreveram a favor das estórias de heróis fantásticos nas condições de baixo e alto incentivo).

Deutsch e Collins (12) apoiam essa sugestão num estudo de mudanças de atitudes em relação aos negros que se verificaram durante a residência num empreendimento habitacional integrado. A convivência nesse bairro integrado forçou os brancos ao contato assíduo com negros e, sem dúvida, as normas de comportamento urbano comum e polido, bem como as regras de boa vizinhança, funcionaram em muitas ocasiões para produzir uma conduta

manifesta que estava em dissonância com as convicções particulares. O efeito disso e a relação geral entre comportamento e opinião foram resumidos da seguinte maneira:

> Se o costume social leva a evitar o contato íntimo com negros, então os negros não são, obviamente, a espécie de pessoas com quem se gostaria de ter intimidade. Se os negros são usualmente tratados como inferiores, então é porque eles são pessoas inferiores e devem ser tratados como inferiores. Essas racionalizações do comportamento recebem apoio do fato da segregação, com todas as suas odiosas conotações, merecer a sanção pública oficial. Não só as "melhores" pessoas evitam relações sociais com os negros, mas o Governo, o funcionalismo público, sancionam a segregação na lei e na administração pública. Vimos em nosso estudo como as decisões administrativas de uma autoridade habitacional podem afetar as normas sociais para as relações raciais num bairro residencial. Pouco se duvida de que as leis públicas e a política oficial fornecem um padrão de comportamento; ao proporcionarem um padrão favorável às relações inter-raciais não-segregadas, elas ajudam a estimular tal comportamento. *Existem provas, em nossos dados, de que, uma vez que tenha ocorrido uma mudança no comportamento, é provável que se siga mudança nas crenças e convicções* (pág. 142; o grifo é nosso).

A teoria da dissonância aplica-se às situações em que é suscitada a condescendência forçada, e a importância específica dessa teoria para situações como as que Deutsch e Collins analisaram reveste-se de vastas implicações. Por exemplo, a decisão da Corte Suprema dos Estados Unidos sobre a integração nas escolas é um caso pertinente. A teoria implicou que naquelas áreas onde é obtida a condescendência, isto é, onde a dessegregação nas escolas foi posta em prática, ocorrerá uma gradual mudança de opinião no sentido de se favorecer a integração entre pessoas. Por outro lado, a teoria implica também que em qualquer área onde não haja condescendência, isto é, onde se resiste com êxito à integração nas escolas, as atitudes mudarão na direção oposta no sentido de um maior favorecimento da segregação.

Resumo

Foram apresentados os dados de cinco estudos, os quais são todos importantes para a análise teórica exposta no Capítulo 4, a saber, que a dissonância decorre de situações que suscitam a condescendência forçada e que essa dissonância pode ser reduzida mediante a mudança de opinião privada.

Os dados mostram que:

1. Após a condescendência pública, ocorre amiúde uma subsequente mudança de opinião acima do que as variáveis na situação, não incluindo a dissonância, justificariam.

2. Tomando a magnitude de tal mudança de opinião como reflexo da magnitude da pressão para reduzir a dissonância, os dados ajustam as relações pressupostas à importância da questão e ao montante de recompensa usado para suscitar o comportamento condescendente.

6. EXPOSIÇÃO VOLUNTÁRIA E INVOLUNTÁRIA À INFORMAÇÃO: TEORIA

A DISCUSSÃO neste capítulo gravitará em torno das razões que levam as pessoas a procurar informação e das condições em que a procuram. O interesse concentrar-se-á, primordialmente, no apuramento das implicações de que a teoria da dissonância se reveste para esse tipo de comportamento. Existem, porém, muitas outras condições antecedentes, à parte a existência da dissonância, que produzirão a busca ativa de novas informações. Tendo em vista uma integralidade maior e para tornar mais fácil o exame dos dados que serão apresentados, as considerações deste capítulo afastar-se-ão um pouco dos estreitos limites da teoria da dissonância.

Vamos desenvolver o nosso pensamento sobre essa questão com a ajuda de um exemplo hipotético. Imaginemos que uma pessoa, ao ler o seu jornal no fim da tarde, tem sua atenção atraída para o anúncio de uma conferência a ser proferida na noite seguinte com o seguinte tema: “As Vantagens dos Automóveis com Motores Muito Potentes”. No contexto deste exemplo hipotético, o problema de que este capítulo se ocupará é o seguinte: Quem irá voluntariamente ouvir essa conferência? Existem, sem dúvida, pessoas que irão ouvir a conferência pela mesma razão que poderiam ir assistir a um concerto sinfônico, ver uma exposição de quadros ou visitar um museu. Não queremos com isso dizer que achariam a conferência tão recreativa quanto essas outras atividades poderiam ser, e sim que a aquisição de tal informação, sobretudo se estiver relacionada a algum interesse ou passatempo, parece funcionar como uma satisfação em si mesma para muitas pessoas. A curiosidade ativa e o puro prazer de adquirir informação não podem ser ignorados em qualquer exame da busca voluntária de novas informações.

Este capítulo, entretanto, não irá além, na discussão desses fatores, do reconhecimento de sua existência e importância. Com referência ao exemplo hipotético, admitamos que o público na conferência contém um punhado de pessoas que compareceram por tais razões e passemos logo àqueles fatores que são de interesse mais fundamental para este livro.

A POSSIBILIDADE DE RELEVANTE AÇÃO FUTURA

Talvez seja afirmar o óbvio dizer que as pessoas buscarão as informações que forem pertinentes à ação que têm de empreender. Mas, correndo o risco de repetir e explicar o óbvio, dedicarei algum espaço à análise minuciosa desse enunciado, extraindo dele algumas implicações.

Se não existir comportamento ou ação em que uma pessoa se empenhe ou venha a ter possibilidade de empenhar-se que seja relevante para uma determinada área de informação, não haverá motivação, por parte dessa fonte, para adquirir cognições referentes a essa área particular de informação. Voltando ao exemplo da conferência sobre automóveis com motores potentes, poderíamos considerar uma pessoa que não tem carro nem prevê possuir ou conduzir um. Imaginemos até, se pudermos, que ela *nunca* pretendeu ter e conduzir um carro, e que essa própria ideia lhe é inteiramente estranha. Isso talvez seja muito difícil de imaginar para um americano, mas seria mais fácil encontrar pessoas nessas condições em outros países do mundo. Seria de esperar que essa pessoa não estivesse inclinada, em absoluto, a ir ouvir uma conferência sobre motores de automóveis. A informação que essa pessoa iria adquirir assistindo à conferência seria inteiramente irrelevante para qualquer comportamento presente ou futuro previsível. Haveria, simplesmente, uma ausência de motivação nessa pessoa, a respeito da aquisição de semelhante cognição. Ela não seria atraída para a conferência, mas, por outro lado, se as circunstâncias conspirassem para forçá-la a assistir, tampouco estaria inclinada a evitá-la ativamente.

Se a área de informação é pertinente para algum comportamento próximo ou possível no futuro da pessoa, será lícito esperar que se possa observar uma considerável motivação para adquirir elementos cognitivos nessa área, assim como a busca ativa de tal informação. Também se esperaria ver, de parte dessa pessoa, uma busca bastante imparcial de informação. Ela não escolheria uma espécie de informação para ouvir, evitando todas as demais espécies. Pelo contrário, seria motivada no sentido da aquisição de cognições sobre todos os aspectos e todas as alternativas. Voltemos uma vez mais ao nosso exemplo hipotético. Consideremos o caso de uma pessoa que pretende comprar um automóvel no próximo futuro ou que, tendo decidido comprar um, ainda está indecisa sobre que espécie de carro gostaria de possuir. Tal pessoa seria motivada para assistir à conferência sobre motores de alta potência, visto que a informação assim adquirida seria muito importante para o seu comportamento futuro, a saber, a compra de um automóvel. Seria também de esperar que as atividades de busca de informações dessa pessoa, dentro da área de automóveis, não se caracterizaria pela seletividade. Ela estaria tão inclinada a assistir a uma conferência que realçasse as vantagens dos motores de baixa potência como a uma que exaltasse as virtudes dos motores de alta potência.

De um modo geral, poderemos dizer que a situação de pré-ação ou pré-decisão caracterizar-se-á por uma busca extensa e não-seletiva de informações relevantes. É um tanto raro, evidentemente, existir uma situação a que se possa chamar de pré-ação pura. Na maioria dos casos estarão envolvidas situações mistas. Por exemplo, a pessoa que decidiu comprar um carro, mas não decidiu que tipo de carro comprará, busca ativamente informações sobre vários aspectos dos automóveis. Contudo, não será não-seletivo ao ponto de se expor deliberadamente a informações que estejam em dissonância com a decisão já tomada, isto é, que comprará um carro. Este ponto, é claro, será discutido em maior detalhe mais adiante, neste capítulo.

Existe outro ponto a assinalar sobre a busca de informação numa situação de pré-ação, antes de passarmos adiante. A par da não-seletividade da informação a que a pessoa se expõe, haverá uma falta de resistência no tocante à aceitação e cognição de quaisquer informações relevantes que se lhe deparem. Assim, antes de ser empreendida a ação, ter-se-ão estabelecido muitos elementos cognitivos que podem, mais tarde, ser dissonantes com a cognição correspondente à ação que se segue.

A PRESENÇA DE DISSONÂNCIA

A presença ou ausência de dissonância em alguma área particular de conteúdo terá importantes efeitos sobre o grau de busca de informação e sobre a seletividade dessa busca de informação. Se existir dissonância entre dois elementos cognitivos ou entre dois conjuntos de elementos cognitivos, essa dissonância pode ser reduzida, como se explicou anteriormente, pela adição de novos elementos cognitivos que produzam novas relações consonantes. Portanto, é lícito esperar que, na presença de dissonância, se observe a busca de informações suscetíveis de reduzirem a dissonância existente. O grau em que essa espécie de comportamento se manifesta dependerá, é claro, da magnitude da dissonância existente e também das expectativas da pessoa a respeito do conteúdo que qualquer fonte potencial de informação possa oferecer. Examinemos em maior detalhe as várias possibilidades.

1. *Ausência relativa de dissonância*. Caso exista pouca ou nenhuma dissonância, não haverá motivação (considerando somente essa fonte de motivação) para procurar informações novas e adicionais. É claro, haveria também pouca ou nenhuma motivação para evitar qualquer fonte particular de informação. Assim, voltando ao nosso exemplo da conferência, se uma pessoa tivesse recentemente comprado um carro, mas, curiosamente, não possuísse elementos cognitivos dissonantes com o que sabia ter feito e estar fazendo, essa pessoa não teria inclinação alguma para ir à conferência ou para evitá-la. O importante é que, se realmente se verifica uma ausência de

dissonância, essa falta de motivação para assistir ou evitar uma conferência será inteiramente independente do fato do carro recém-comprado ter um motor de grande ou pequena potência.

De certo modo, o comportamento que se observaria de parte dessa pessoa hipotética sem dissonância seria idêntico ao comportamento da pessoa para quem a conferência sobre as vantagens dos motores de grande potência não tinha importância absolutamente nenhuma para qualquer comportamento atual ou futuro. Há, contudo, uma importante diferença em que, para esta última pessoa, a exposição acidental, que ela não evita, não introduzirá dissonância alguma, enquanto que, para a primeira, que também não evita fontes de informação, a dissonância poderá ser fortuitamente introduzida.

2. *A presença de quantidades modernas de dissonância.* A existência de apreciável dissonância e a consequente pressão para reduzi-la levarão à busca de informação que introduza consonâncias e à evitação de informação que aumente a dissonância já existente. Quando se defronta com uma fonte potencial de informação, uma pessoa ignora usualmente a natureza exata da cognição que irá adquirir através da exposição a essa fonte informativa. Deve então reagir em termos das expectativas que formou sobre ela. Se foi levada, por esta ou aquela razão, a esperar que ela produza cognições que aumentem a consonância, a pessoa expor-se-á à fonte de informação. Se a expectativa é que a cognição adquirida através dessa fonte aumentará a dissonância, evita-la-á. Cumpre sublinhar que, na maioria das circunstâncias, essa espécie de ação para reduzir a dissonância constitui um procedimento algo falível. Na medida em que as expectativas de uma pessoa provem ser errôneas, uma tentativa de redução da dissonância poderá ter o resultado lamentável de aumentar a dissonância.

Se uma pessoa que comprou recentemente um carro novo e, em consequência dessa decisão, tem apreciável dissonância, ler a notícia da conferência sobre motores de grande potência, poder-se-á prever que ela estará propensa a ir à conferência, caso o seu automóvel tenha um motor

potente. O tema da conferência levá-la-á a esperar a aquisição de uma cognição em consonância com a compra daquele carro de que é agora dono. Contudo, se comprou um carro de pouca potência, é de prever que essa pessoa evite assistir à conferência. Isso não seria simplesmente uma questão de indiferença mas de evitação ativa.

3. *A presença de quantidades extremamente grandes de dissonância*. Recordemos que existe um limite para a magnitude da dissonância que possa existir num sistema. Se dois elementos cognitivos existem em relação dissonante, a magnitude máxima que essa dissonância pode ter é igual à resistência à mudança do elemento menos resistente do par. Do mesmo modo, se existe dissonância entre um conjunto de elementos e outro conjunto, essa dissonância não pode exceder em magnitude a resistência à mudança das partes menos resistentes dos conjuntos. Se a dissonância se torna maior do que a resistência à mudança, então os elementos de cognição menos resistentes serão mudados, reduzindo assim a dissonância.

Que poderemos dizer sobre a busca de nova informação por parte de uma pessoa cuja dissonância está perto do limite em que é possível existir? Em tais circunstâncias, uma pessoa talvez busque ativamente e se exponha à informação suscetível de aumentar a dissonância. Se puder aumentar a dissonância ao ponto em que seja maior do que a resistência à mudança de um ou outro conjunto de cognições, a pessoa mudará então os elementos cognitivos envolvidos, reduzindo assim, de modo acentuado, ou talvez eliminando totalmente a dissonância que é tão grande agora.

Para ilustrar essa situação retornemos, pela última vez, ao exemplo da conferência sobre as vantagens dos motores potentes de automóvel. Imagine-se uma pessoa que comprou um carro de baixa potência e que, desde a compra, tem acumulado cada vez mais elementos cognitivos que são dissonantes com a cognição correspondente à propriedade e condução de tal carro. A resistência à mudança destas últimas cognições é idêntica, evidentemente, à resistência a livrar-se do carro e comprar outro diferente,

procedimento este que implicaria um prejuízo financeiro, somado à confissão pública de que cometera um erro. Imagine-se, porém, que a sua dissonância aumentou em magnitude ao ponto em que é quase igual à sua resistência à mudança e, por conseguinte, a noção perpassa até, ocasionalmente, por sua mente. Nesse caso, é de esperar que essa pessoa hipotética decida ir ouvir a conferência, da qual certamente espera que aumente a sua dissonância. Uma vez suficientemente aumentada a sua dissonância, poderá decidir-se então a realizar a mudança, assim eliminando de um só golpe toda a dissonância existente no sistema. É claro, porém, que não se pode esperar essa exposição voluntária à informação que aumenta a dissonância, a menos que a dissonância existente esteja quase em seu limite.

A Figura 4 apresenta um resumo gráfico da relação teórica entre a magnitude da dissonância e a inclinação para buscar nova informação. Uma vez mais, como nos capítulos anteriores, empreguei linhas retas para representar segmentos da relação, não porque deseje afirmar ser esta a função exata mas, antes, para enfatizar a natureza esquemática do gráfico. A função exata, mesmo que se conhecesse o suficiente para tentar especificá-la, dependeria naturalmente da especificação de uma escala exata de magnitude da dissonância.

A figura, entretanto, mostra sucintamente como, dependendo da expectativa do que uma fonte de informação produzirá, a exposição a essa fonte informativa muda quando a dissonância aumenta. Se a expectativa é de que a nova informação aumentará provavelmente a dissonância, ocorrerá sobretudo uma evitação de exposição, exceto em dois casos: quando a dissonância é muito baixa e nos limites da dissonância. Se a expectativa é que a nova informação diminuirá a dissonância, haverá crescente propensão para buscar essa informação, enquanto a dissonância aumenta até se acercar de novo do limite. Perto do limite da possível dissonância, traçamos a curva como descendente quando a expectativa é que a nova informação diminuirá a dissonância.

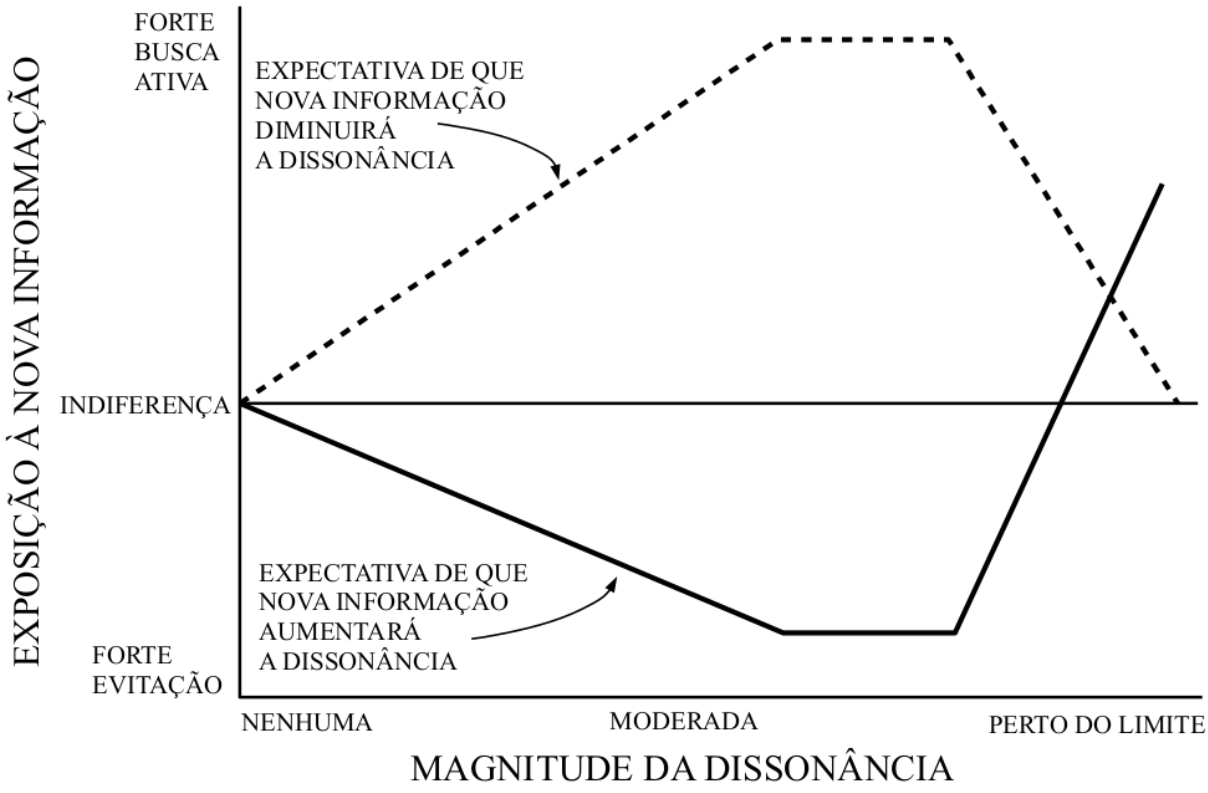


FIG. 4. Relação entre a Magnitude de Dissonância e a Busca Ativa de Nova Informação.

Estas considerações talvez necessitem de mais uma palavra de esclarecimento. A porção descendente da curva não é subentendida por (nem derivada de) qualquer teoria anteriormente enunciada, mas é formulada aqui como hipótese adicional. Em essência, estou conjeturando que, se a dissonância é tão alta que se situa perto do *limite* da dissonância possível na situação, então, mesmo que alguma nova informação viesse a reduzir de certo modo essa dissonância, a pessoa ainda ficaria a braços com uma vasta e incômoda quantidade. Esse procedimento de adicionar novos elementos consonantes não é, pois, um método muito satisfatório para tais magnitudes extremas de dissonância. Por conseguinte, haverá muito pouca busca ativa de novos elementos produtores de consonância. Poder-se-á notar que não se formula a hipótese de que haverá uma evitação dessa nova informação. A porção descendente só foi traçada até ao ponto zero, isto é, à indiferença – logo, nem busca ativa nem evitação ativa.

CONTATO INVOLUNTÁRIO E FORÇADO COM A INFORMAÇÃO

Até agora, as considerações deste capítulo concentraram-se principalmente na exposição voluntária à nova informação, ou na sua evitação também voluntária. Devemos, porém, interessar-nos também pelas situações em que uma pessoa, sem qualquer ação voluntária de sua parte, entra em contato forçado com novas informações que, se conscientizadas, aumentariam a dissonância.

Considerando-se o que foi dito até aqui a respeito, quando se assinalou que, exceto nas vizinhanças dos limites de dissonância máxima, as pessoas evitarão ativamente a informação suscetível de aumentar a dissonância, poder-se-á muito bem indagar sobre as circunstâncias em que uma pessoa fica involuntariamente exposta à nova informação desse tipo. Examinemos, pois, algumas das muitas circunstâncias em que isso pode ocorrer.

1. *Exposição acidental*. Se um sistema de elementos cognitivos relevantes for caracterizado por uma ausência total ou quase total de dissonância, então, como já foi dito, haverá pouca ou nenhuma evitação de novas informações relevantes que possam incidir sobre a pessoa. Em tais circunstâncias é perfeitamente concebível, e mesmo provável, que a dissonância possa ser introduzida nesse sistema predominantemente consonante, através de mera exposição acidental. Essa espécie de aumento da dissonância através da simples exposição acidental não ocorrerá com frequência nos casos em que certa dissonância já exista e a pessoa esteja, portanto, precavida.

2. *Exposição numa base irrelevante*. Uma pessoa poder-se-á expor a uma fonte potencial de cognição por uma série de razões e descobrir, talvez para seu desconsolo, que a par da espécie de informação ou opinião que buscou também fica exposta a informações que não desejava e que podem ser irrelevantes para a motivação que a levou a expor-se a essa fonte. Este é provavelmente um dos modos mais frequentes de aumento de dissonância, mesmo que apreciável dissonância já exista no começo. Trata-se, é claro, do

tipo de situação que os publicitários tentam frequentemente criar, sobretudo nos comerciais de rádio e televisão. As pessoas são atraídas para algum entretenimento e veem-se então expostas também a um anúncio que, usualmente, é irrelevante para a base em que a audiência foi atraída. Dessa forma, uma pessoa que, digamos, comprou recentemente uma marca de automóvel, achar-se-á ouvindo alguém que exalta as virtudes de uma marca concorrente.

3. *Exposição forçada*. Por vezes, a nova informação e, por conseguinte, a nova cognição é imposta a uma pessoa. Isso pode ocorrer de várias maneiras. Algum acontecimento ou conhecimento pode estar tão divulgado que é virtualmente impossível a uma pessoa evitar sabê-lo. Por exemplo, seria muito difícil encontrar um adulto nos Estados Unidos que ignore a existência de armas nucleares. Também pode acontecer que consequências imprevistas das próprias ações de uma pessoa acarretem experiências que imponham a existência de uma nova cognição. Por exemplo, uma pessoa caminhando descuidadamente numa rua coberta de neve poderá escorregar e cair – um evento que dificilmente deixaria de provocar impacto nela. Seria desnecessário acrescentar que tal exposição forçada nem sempre gera dissonância, mas, no curso ordinário dos acontecimentos, produzi-la-á com certa frequência.

4. *Interação com outras pessoas*. Na medida em que os outros com quem uma pessoa interatua não compartilham da sua opinião, esses outros são uma fonte potencial de dissonância. A realização da potencialidade pode ocorrer acidentalmente ou por iniciativa dos outros. Por exemplo, uma pessoa que acaba de empreender determinada ação poderá contá-la a outros, talvez para obter apoio para o que fez ou talvez por sentir-se entusiasmada. Contudo, um dos interlocutores expõe voluntariamente alguns itens informativos e várias opiniões que estão em dissonância com a ação em questão. Esse tipo de coisa ocorre provavelmente com a maior frequência quando, ao tentar reduzir a dissonância pela obtenção de apoio ou acordo por parte de outros, a

pessoa cria inadvertidamente dissonância em alguém. Isso será analisado em maior detalhe no Capítulo 8.

As considerações acima não pretendem constituir uma lista exaustiva das formas como podem ser criadas novas cognições geradoras de dissonância. Tampouco se pretende que as categorias examinadas se excluam mutuamente. A nossa intenção foi, outrossim, fornecer uma noção da grande variedade de maneiras em que isso pode acontecer. É raro uma pessoa controlar suficientemente o seu meio ambiente, ou estar até apta a prevê-lo de forma suficiente para proteger-se da cognição geradora de dissonância. Nunca existe garantia alguma de que as tentativas para reduzir a dissonância sejam bem sucedidas e pode até acontecer que a atividade iniciada pela pessoa, longe de reduzir a dissonância, sirva meramente para aumentá-la. Assim, como poderemos esperar que as pessoas se comportem quando, involuntariamente, se introduz uma cognição que está em dissonância com outras cognições já existentes?

Vejamos qual seria a reação de uma pessoa se fosse obrigada a ler ou ouvir uma informação ou comunicação persuasiva que, no decurso normal dos acontecimentos, produzisse elementos de cognição dissonantes com a cognição existente. Uma vez introduzidas essas dissonâncias, será de esperar, é claro, as mesmas tentativas de redução da dissonância que já discutimos em capítulos anteriores. Também se esperaria, entretanto, que no momento inicial de impacto da nova cognição dissonante, processos efetivos poderiam ser iniciados para impedir que os elementos dissonantes se consolidem cognitivamente. Será muito provável a observação de coisas tais como tentativas para evitar ou escapar a nova exposição, interpretação ou percepção errônea do material, ou qualquer outra técnica ou manobra que ajude a abolir a dissonância recém-introduzida e impedir nova introdução de dissonância.

Cooper e Jahoda (11) ilustraram algumas das variedades de técnicas em que tais dissonâncias introduzidas à força são enfrentadas. Em numerosos

estudos conduzidos em diversas épocas, eles interessaram-se pela “reação da pessoa imbuída de preconceitos à propaganda contra os preconceitos. O que acontece quando, numa situação experimental, elas se defrontam involuntariamente com tal propaganda?” (pág. 15.) Cooper e Jahoda concluíram dos vários estudos por eles realizados que os seus sujeitos “preferem não enfrentar as implicações de ideias opostas às suas, de modo que não tenham de ser forçados a defender-se ou a admitir seu erro” (págs. 15-16). São os seguintes os métodos por eles enumerados, em que essas pessoas, numa situação experimental, evitam a introdução de dissonância:

1. Compreensão inicial da mensagem de propaganda, seguida de uma linha sinuosa de raciocínio que termina em incompreensão. Ao descreverem esse processo, que se segue à correta percepção inicial da propaganda, os autores indicam os seguintes passos: ”...percepção da crítica à sua posição envolvida no item; invenção de meios de desidentificação com os casos especiais de preconceito descritos pelo item de propaganda; e perda da compreensão original da mensagem. Segundo parece, esse processo ocorre com frequência; a engenhosidade inconsciente do sujeito manifesta-se principalmente durante os dois últimos passos” (págs. 18-19). Por outras palavras, através desse processo, a dissonância inicial criada pela inadvertida percepção correta do item de propaganda é eliminada.

2. Invalidação da mensagem total de propaganda. Esse processo, ao que parece, ocorre com maior frequência quando a percepção inicialmente correta foi declarada de forma demasiado aberta e distinta pelo sujeito para permitir uma distorção eficaz ou subsequente incompreensão. Os autores descrevem esse processo da seguinte maneira: “O sujeito aceita superficialmente a mensagem, mas invalida-a intimamente de uma de duas maneiras. Poderá admitir o princípio geral, mas afirmar que, em casos excepcionais, cada um tem direito a alimentar seus próprios preconceitos; ou poderá admitir que o item, individualmente considerado, é convincente em si mesmo, mas não constitui um quadro correto das situações usuais da vida

que envolvem o grupo minoritário em discussão" (pág. 19). Também nesse caso se rechaça a dissonância inicial criada pela exposição forçada.

3. Errônea percepção inicial de acordo com a cognição existente. Nesse caso, não se registra qualquer expressão pelo sujeito de uma compreensão correta inicial. Cooper e Jahoda descrevem essa situação da seguinte maneira: "...a percepção da pessoa está de tal modo colorida pelos seus preconceitos que as questões apresentadas num quadro de referência diverso do seu são prontamente transformadas de modo a tornarem-se compatíveis com as suas próprias opiniões. Inconsciente da violação de fatos que comete, ela impõe ao item de propaganda o seu próprio quadro de referência" (pág. 20). Com base apenas nesta descrição é difícil, naturalmente, saber se o sujeito reagiu de forma instantânea à dissonância ou se, por outro lado, nunca foi reconhecida a informação potencialmente geradora de dissonância. Poder-se-á especular que a primeira alternativa é a que ocorre e que esse tipo de reação, em contraste com os primeiros dois em que o sujeito manifesta um correto entendimento inicial, será apresentado principalmente por pessoas que já possuíam alguma dissonância nessa área de opinião. Com uma dissonância já existente, as pessoas estariam mais vigilantes para impedir o aumento de dissonância e talvez, por isso mesmo, reagissem dessa maneira instantânea.

Na medida em que os processos acima descritos operam efetivamente, devem facilitar a relativa ineficácia da informação ou propaganda a que uma pessoa é forçosamente exposta. Com efeito, a exposição forçada talvez consiga, simplesmente, reunir e alertar as defesas da pessoa contra a dissonância crescente.

Resumo

Empenhamo-nos neste capítulo em examinar duas importantes questões:

1. Como é que a presença de dissonância e sua magnitude afetam a busca ou a evitação de nova informação?

2. Como reagem as pessoas quando deparam involuntariamente com informação ou propaganda que teriam evitado normalmente?

Partindo da teoria geral anteriormente enunciada da dissonância e pressões para reduzir a dissonância, em conjunto com o fato das dissonâncias poderem ser reduzidas pela adição de elementos cognitivos consonantes, é fácil extrair as implicações respeitantes à exposição voluntária à nova informação. Procura-se a cognição que seja capaz de reduzir a dissonância; evita-se a cognição suscetível de aumentar a dissonância.

Se uma pessoa é involuntariamente exposta a uma informação que aumente a dissonância, então, além dos procedimentos usuais por cujo intermédio ela poderá reduzir essa dissonância, existem também processos defensivos que rapidamente se estabelecem para impedir que a nova cognição se consolide de forma irrevogável.

7. EXPOSIÇÃO VOLUNTÁRIA E INVOLUNTÁRIA À INFORMAÇÃO: DADOS

A QUESTÃO de quem procura ou escuta voluntariamente nova informação é bastante antiga. Sempre que as pessoas se debruçam sobre os problemas de disseminação de informação, propaganda, publicidade ou qualquer outro empreendimento semelhante, deparam imediatamente com as interrogações: Quem é atingido por tal programa? Quem o ouve voluntariamente? Como alcançar pessoas que ordinariamente não seriam alcançadas? Como assegurar-se de alcançar aquelas pessoas a quem a informação é expressamente destinada?

É reconhecido por quase todos que existem poderosos fatores seletivos em ação para determinar as características de qualquer público voluntário. Podemos encontrar frequentes asserções sobre essa seletividade. Klapper (32), por exemplo, afirma:

> ...esse fenômeno de auto-seleção poder-se-ia perfeitamente considerar o processo mais básico até agora estabelecido pelas pesquisas sobre os efeitos da comunicação de massa. Atuante a respeito do nível intelectual ou estético do material, seu teor político ou qualquer de uma dúzia de outros aspectos, o processo de auto-seleção opera no sentido de duas manifestações do mesmo fim: todo e qualquer produto da comunicação de massa 1) atrai um público que já prefere esse tipo particular de material e 2) não logra atrair uma quantidade significativa de pessoas que são de inclinação contrária ou estiveram até agora desinteressadas (págs. 1-16-I-17.)

Se bem que tais comentários, asserções e generalizações sejam abundantes, os dados que apoiam tais enunciados são relativamente escassos. O restante deste capítulo apresentará alguns dados respeitantes a essas questões – dados que nem sempre são tão convincentes quanto se desejaria, mas que, não obstante, parecem ser os melhores de que se dispõe. O capítulo concluirá

com a apresentação dos resultados de um experimento realiza do com o propósito específico de testar as relações previstas entre a exposição voluntária à exposição e a magnitude da dissonância.

Busca de Informação em Situação de Pré-Ação

Recordar-se-á do que dissemos no capítulo anterior que é lícito esperar assistir-se a uma busca ativa de informações relevantes por parte daquelas pessoas que se defrontam com a necessidade, ou até mesmo com a probabilidade, de ação no futuro. Embora isso pareça sumamente plausível e até óbvio, existem boas razões, não obstante, para desejar uma corroboração empírica de tal asserção. Existem muitos dados que podem ser interpretados como busca de informação numa situação de pré-ação, mas a maioria desses dados não é muito convincente, visto ser usualmente impossível distinguir a direção da causação. Por exemplo, poder-se-ia apresentar uma considerável quantidade de dados para mostrar que as pessoas que votam em eleições nacionais estão melhor informadas sobre questões e eventos políticos do que as pessoas que não votam. É possível interpretar essa ilação como indicativa de que quem pretende votar, isto é, aquelas pessoas para quem é iminente um comportamento futuro, busca obter informações pertinentes. Também é plausível, contudo, propor a direção oposta de causalidade, ou seja, que quem se informou sobre questões e fatos passou a estar mais motivado para ir às urnas e votar. Essa espécie de ambiguidade de interpretação e concomitante falta de irrefutabilidade lógica no tocante à hipótese que estamos considerando é típica dos dados em tais matérias. Em vez de apresentarmos uma grande variedade de tais dados sobre a questão em pauta, preferimos selecionar um par de estudos para análise, um dos quais, felizmente, contém um grupo de controle que torna a interpretação inequívoca.

Durante a II Guerra Mundial, verificou-se uma campanha contínua de informação e propaganda nos Estados Unidos destinada a impressionar as pessoas para os perigos da “língua solta” que pudesse dar informações ao

inimigo. Essa campanha de segurança procurou atingir o público através de vários meios de comunicação de massa. Houve apelos no rádio e na imprensa; houve cartazes em profusão com o propósito de divulgar essa mensagem. O *Office of War Information* realizou numerosos estudos para avaliar a eficácia dos vários aspectos dessa campanha de segurança. Dois desses estudos possuem dados pertinentes à busca de informação relevante em situação de pré-ação.

O primeiro desses dois estudos foi uma pesquisa com 400 pessoas em Jacksonville, Flórida (57). Vinha há tempos desenrolando-se nessa cidade uma intensa campanha local de segurança. Os entrevistadores apuraram de cada respondente se estava ou não a par da campanha local e foi também perguntado a cada um deles se achava possuir alguma informação útil que não deveria ser repetida. O Quadro 12 apresenta os dados da pesquisa. Entre os que se tinham voluntariamente exposto à campanha local de segurança, 34% acharam que, de fato, possuíam tal tipo de informação. Entre os que não estavam a par da campanha local de segurança, somente 15% se consideravam detentores de tal informação.

Nesse estudo não havia grupo de controle representativo de uma audiência involuntária e a interpretação, por conseguinte, é tipicamente ambígua. Poder-se-á imaginar que os que achavam ter, ou pensavam que poderiam ter, informações sobre as quais não deveriam falar, estavam propensos a expor-se com maior frequência e voluntariamente à propaganda pertinente.Também podemos supor, entretanto, que quantos, por uma razão ou outra, foram expostos à campanha de segurança viram-se afetados por ela de modo tal que reconheceram o fato de possuir informações úteis. Sublinhe-se, de passagem, que se a primeira explicação é correta então a campanha de segurança foi mais eficaz em atingir justamente aquelas pessoas que era mais importante serem atingidas.

QUADRO 12

PESQUISA SOBRE A EFICÁCIA DE UMA CAMPANHA LOCAL DE SEGURANÇA

	Número de Respondentes	Porcentagem de Respondentes que Possuir Informação Achavam Útil
Conhecedores da campanha local	300	34
Desconhecedores da campanha local	100	15

Há duas razões para ter incluído esse estudo no presente capítulo, apesar da completa ambiguidade da interpretação. Uma razão consiste em fornecer um exemplo concreto desse tipo de ambiguidade causal, o que torna a maior parte de tais dados inútil para os nossos propósitos. A outra razão é proporcionar uma comparação com os dados provenientes de um estudo semelhante que tinha um grupo de controle, pelo que a interpretação pode ser inequívoca. Este segundo estudo descreveu os resultados de uma pesquisa em duas cidades para avaliar a eficácia de um folheto sobre segurança, intitulado *A Personal Message* (56). O folheto descreveu as cautelas a observar em questões de segurança e os motivos para tais cautelas, sublinhando os seguintes pontos:

> 1. Os agentes inimigos trabalham coletando e reunindo “fragmentos e pedaços” de informação, muitos dos quais são inofensivos por si só.
>
> 2. Esses fragmentos e pedaços são transmitidos em cadeia por alguém que os conta a um amigo, um primo, um tio.
>
> 3. O inimigo não pode saber coisas que são conhecidas até por centenas de pessoas – a menos que essas centenas falem.
>
> 4. Certas palavras-chaves resumem os tipos de informação que o inimigo está sumamente ansioso em desvendar. Essas palavras-chaves são: Onde – como – quando – quantos – que espécie de movimentos de tropas, saídas de navios, produção industrial etc.

5. E seguro falar sobre o que está nos jornais ou é dito no rádio. Não é seguro falar sobre o que se ouviu de outrem ou o que se viu com os próprios olhos.

A pesquisa foi realizada na cidade *H* e na cidade *C*. Ambas as cidades tinham uma população de cerca de 16.000 pessoas e ambas estavam localizadas no Estado de Nova York. Na cidade *H, A Personal Message* foi distribuída pelo Escritório de Defesa Civil. Na cidade *C*, o folheto ainda não fora distribuído. Na cidade H, as entrevistas foram efetuadas com 521 parentes de homens no serviço militar. Na cidade *C*, foram entrevistadas 603 pessoas na mesma situação. Apenas a uma de cada seis pessoas na cidade *C* (num total de 100) foi dado o folheto e se lhes pediu que o lessem. Essas pessoas foram entrevistadas no dia seguinte a respeito do que haviam lido. Assim, na cidade *H*, havia um certo número de pessoas que tinham visto o folheto no curso normal de distribuição; totalizavam 78 entre 521 respondentes. Essas 78 pessoas, é claro, representavam uma audiência voluntária. Na cidade *C*, havia uma amostra de 100 pessoas a quem o entrevistador pediu que lessem o folheto e, por conseguinte, representavam uma audiência involuntária.

De acordo com a hipótese respeitante à busca de informação que é pertinente para a ação futura, poder-se-ia esperar que as pessoas sem acesso a qualquer informação que não deveria ser repetida teriam menos interesse em expor-se ao folheto. Por outras palavras, a informação que elas receberiam através do folheto seria irrelevante para qualquer possível comportamento futuro da parte delas. Contudo, as pessoas que tinham acesso a tal informação e que pensavam possuir essa informação ou perguntavam a si mesmas se porventura conheceriam essa informação mostraram-se propensas a expor-se voluntariamente, porque a cognição adquirida pela leitura do folheto seria relevante para o possível comportamento futuro.

Aos respondentes na pesquisa foi perguntado: “Acha que conhece alguma coisa relacionada com a guerra que não deve ser repetida?” O Quadro 13 apresenta as respostas a esta pergunta para os quatro grupos de pessoas, a

saber, a audiência voluntária na cidade *H*, a não-audiência na cidade *H*, a audiência involuntária na cidade *C* e a não-audiência na cidade *C*. Trinta e três por cento da audiência voluntária pensaram que conheciam tais informações ou então não tinham a certeza sobre se as conheciam ou não. Isso só ocorreu com 20% da audiência involuntária na cidade *C*, uma diferença significativa ao nível de confiança de 5%. As porcentagens para a não-audiência foram 18% e 16%.

Da comparação das porcentagens para a *audiência involuntária* e a *não-audiência* resulta claro que a leitura do folheto em si não fez as pessoas acharem que possuíam informações que não deveriam repetir. Por conseguinte, cumpre concluir que a porcentagem mais elevada de tais pessoas na *audiência voluntária* não foi causada pela leitura do folheto, mas, pelo contrário, foi a causa da leitura do folheto. Por outras palavras, os dados corroboram a noção de que aquelas pessoas que achavam saber, de fato, alguma coisa ou não estavam certas sobre se sabiam ou não e, portanto, para quem havia um implícito ou possível comportamento futuro, expuseram-se voluntariamente com maior frequência ao folheto.

QUADRO 13

PESQUISA SOBRE A EFICÁCIA DE UM FOLHETO SOBRE SEGURANÇA

Pergunta: "Você acha que conhece alguma coisa relacionada com a guerra que não deve ser repetida?"

		Porcentagem dos que responderam	
	Número de Respondentes	Sim ou Não Sei	Não
Cidade H			
Audiência voluntária	78	33	67
Não-audiência	443	18	82
Cidade C			
Audiência involuntária	100	20	80
Não-audiência	503	16	84

REDUÇÃO DA DISSONÂNCIA PELA BUSCA DE INFORMAÇÃO

Voltemos de novo ao enfoque principal do livro, a saber, as implicações da teoria da dissonância. Recordar-se-á do capítulo anterior que, na presença de dissonância, é muito provável a busca ativa de informação que produza uma nova cognição em consonância com as cognições existentes e a evitação de informação que aumente a dissonância. Apesar da grande soma de pesquisas realizadas sobre tais problemas como a escuta de rádio, a leitura de jornal etc., existe escassez de dados convincentes para a nossa hipótese, no sentido da possibilidade de uma interpretação relativamente inequívoca. De fato, só pudemos encontrar um estudo dessa natureza e mesmo nesse caso a interpretação é passível de objeções.

Esse estudo, relatado por Lazarsfeld (33), refere-se aos ouvintes de uma série de programas educativos. A seguinte citação, transcrita de Lazarsfeld, resume as suas conclusões:

> ...mesmo os chamados programas educativos não estão isentos dessa tendência. Tempos atrás, houve um programa radiofônico que mostrava em sucessivos capítulos como todas as nacionalidades nos Estados Unidos tinham contribuído para a cultura americana. A finalidade era ensinar a tolerância de outras nacionalidades. As indicações foram, entretanto, que a audiência de cada programa consistia principalmente no grupo nacional que era elogiado em determinado dia. Havia poucas probabilidades de que o programa ensinasse tolerância, visto que ... a auto-seleção... produzia um grupo de ouvintes que escutava unicamente a respeito da contribuição de um país que eles já tinham de antemão aprovado (pág. 69).

Isso é certamente compatível com a hipótese sobre a busca ativa de informação suscetível de reduzir a dissonância. É muito plausível admitir que os membros de vários grupos nacionais minoritários que vivem nos Estados Unidos possuem numerosos elementos cognitivos em dissonância com o fato de ser membro dessa minoria. Por conseguinte, na base de nossa hipótese, seria de esperar que eles se sentissem altamente motivados para ouvir uma emissão suscetível de fornecer informações em consonância com

o fato de se ser membro do grupo nacional a que o programa especificamente se referia. A cognição de que esse grupo nacional é importante na cultura americana e contribuía de forma relevante para a cultura americana estava em consonância com o fato de pertencer a esse grupo.

Outros estudos, que poderiam ser citados em profusão, não são sequer passíveis de mostrar esse grau de interpretação inequívoca. Se verificamos, como tem sido verificado, que as pessoas politicamente liberais tendem a ler jornais liberais e que as conservadoras tendem a ler jornais conservadores, não se pode estabelecer de forma precisa se a inclinação política leva à seleção dos jornais que lemos ou se os jornais é que influenciam a opinião. Tampouco se pode dizer coisa alguma sobre a existência ou ausência de dissonância nos leitores dos vários jornais. Tais dados são compatíveis com as implicações da teoria da dissonância, mas certamente não lhe proporcionam uma corroboração decisiva.

Outro estudo pertinente a essa questão já foi examinado no Capítulo 3. Referimo-nos ao estudo de Ehrlich e seus colaboradores (13), os quais concluíram que a existência de dissonância após a compra de um novo automóvel levava à leitura de anúncios que expusessem as virtudes do automóvel que tinham acabado de comprar. Esse estudo foi discutido a respeito das implicações da teoria da dissonância para as situações pósdecisórias, mas também é pertinente no atual contexto, visto que se ocupa da busca voluntária de informação numa tentativa para reduzir a dissonância.

Características Mistas de Audiências Voluntárias

A maioria das audiências voluntárias não será pura, é claro, no sentido de que cada membro do público ouvinte foi atraído pelas mesmas razões para a informação transmitida. Qualquer discurso, por exemplo, atrairá provavelmente algumas pessoas em circunstâncias de pré-ação, algumas que

estão tentando reduzir a dissonância e até algumas que foram guiadas por motivos irrelevantes para o conteúdo do discurso. A maior parte dos estudos sobre as características de audiências tende, de fato, a refletir a ação combinada de todos esses fatores. Como nesses estudos é impossível separar e sublinhar claramente as motivações específicas envolvidas, eles não fornecem dados corroborativos muito precisos. Examinemos, entretanto, um desses estudos, a fim de ilustrar as espécies de informação obtidas e o grau de corroboração que eles proporcionam à teoria em questão.

Esse estudo pode ser considerado típico de numerosas pesquisas realizadas sobre a percepção do público em face das campanhas de informação ou publicidade. Como o público, pelo menos em certa medida, pode expor-se voluntariamente a tais campanhas de informação, as hipóteses que estamos considerando devem ser relevantes e os efeitos analisados devem manifestar-se na distinção entre os que se expuseram e os que não se expuseram à campanha.

Os dados mais relevantes em tais estudos são as relações assinaladas entre a informação sobre (ou percepção de) certo item e alguma outra variável a que se pode chamar “interesse no assunto”. O interesse em algo é, evidentemente, um termo muito vago e que se refere usualmente a alguma coisa de forma ambígua. Por vezes, é plausível supor que a medida de interesse também é uma medida da importância de algum futuro comportamento implícito ou de alguma conduta ou reação existente. Na medida em que possam ser formuladas tais suposições, os dados podem ser vistos à luz da presente teoria.

Existe, é claro, outra dificuldade na interpretação de tais dados em referência a esta teoria. Os dados que são apresentados em semelhantes estudos mostram-nos, simplesmente, a relação entre duas variáveis, sem indicação da direção da causalidade. A teoria de que nos ocupamos subentende que a presença de dissonância levará à exposição voluntária seletiva da informação. Contudo, esse tipo de dados também pode ser interpretado de

outra direção da causalidade. Examinaremos, entretanto, um desses estudos, apesar da dificuldade em estabelecer a relevância direta e inequívoca para a nossa teoria. O estudo que selecionamos para exame é, naturalmente, um daqueles em que as dificuldades acima mencionadas são mínimas para essa espécie de dados.

O *Survey Research Center* (53) relatou um estudo respeitante à percepção pública de uma das campanhas realizadas pela *American Cancer Society*. Além de perguntas sobre o que conheciam a respeito da campanha contra o câncer, os respondentes na pesquisa foram solicitados a declarar que doenças consideravam "as mais perigosas". O Quadro 14 mostra a relação obtida entre o câncer ser ou não indicado como uma doença "sumamente perigosa" e o grau de percepção da campanha contra o câncer.

QUADRO 14

RELAÇÃO ENTRE O GRAU DE PERCEPÇÃO DA CAMPANHA CONTRA O CÂNCER E A ESCOLHA DO CÂNCER COMO UMA DOENÇA "SUMAMENTE PERIGOSA"

	Porcentagem de Respondentes que	
Grau de Percepção	Indicaram o Câncer	Não Indicaram o Câncer
Muito alto	11	3
Alto	34	15
Médio	37	25
Baixo	9	28
Muito baixo	8	27
Não verificado	1	2
Total	100%	100%

Antes de interpretarmos essa relação, consideremos os sentimentos e reações das pessoas que indicaram o câncer como uma das doenças mais perigosas. Setenta e quatro por cento delas indicaram como razão o fato de ser uma enfermidade incurável ou fatal. Imaginemos, nesse caso, que a designação do câncer como doença sumamente perigosa indica um certo medo do câncer

ou, pelo menos, indica a presença de um futuro comportamento implícito, a saber, que algo tem de ser feito para evitá-lo. Se isso for verdade, a relação obtida entre a opinião de que o câncer é uma doença sumamente perigosa e a percepção da campanha será compatível com a teoria. É perfeitamente admissível que uma campanha levada a cabo pela *American Cancer Society* forneça informações sobre coisas a fazer para evitar o câncer e proporcione também uma cognição consonante com "o medo do câncer". Esperar-se-á então que as pessoas temerosas da doença ou que têm um futuro comportamento implícito expor-se-ão voluntariamente à campanha e, por conseguinte, estão mais cônscias dela do que as pessoas que não temem a doença ou não têm um futuro comportamento implícito. A audiência voluntária teria esse caráter misto e os dados reproduzidos no Quadro 14 refletem indubitavelmente ambos esses fatores. Pode ser facilmente visto que, interpretados desse modo, os dados corroboram a teoria. Também é fácil ver que uma quantidade enorme de suposições e conjeturas se faz necessária para interpretar os dados.

Poderá impressionar alguns leitores como algo estranho ou insólito que as pessoas busquem informações "assustadoras" em vez de tentarem reduzir o medo. Mas a questão é que, se existe uma dissonância entre o conhecimento de que se tem medo e outros conhecimentos relevantes, e se o medo é comprovadamente resistente à mudança, é isso justamente o que acontecerá, uma vez que reduz, de fato, a dissonância. Esta questão voltará a ser debatida no Capítulo 10.

Reações à Exposição Involuntária à Informação

Dediquemos agora a nossa atenção às reações de uma pessoa quando é exposta de maneira forçosa à informação que, se conscientizada, produzirá ou aumentará a dissonância. Assinalamos no último capítulo que, se a dissonância já estiver presente, a pessoa estará alerta para proteger-se de nova informação. Examinaremos três estudos que fornecem dados a respeito desses processos.

1. O primeiro estudo relaciona-se com a evitação da dissonância mediante uma percepção errônea. O mais rápido e provavelmente mais eficaz método de lidar com a introdução de dissonância, quando a pessoa é forçosamente exposta à nova informação, consiste em perceber erroneamente ou evitar a cognição dos estímulos impostos. É bem sabido que as pessoas conscientizam e interpretam informações que se ajustem àquilo em que já acreditam.

Um estudo por Hastorf e Cantril (24) fornece dados sistemáticos sobre o resultado final dessa reação à exposição involuntária a informações que são potencialmente geradoras de dissonância. Os autores aproveitaram um caso em que havia diferenças de opinião a respeito de um acontecimento para estudar o efeito dessas opiniões diferentes sobre a percepção do evento. A situação inicial que originou a diferença de opinião entre dois grupos de pessoas é descrita da melhor maneira nas próprias palavras dos autores:

> Numa tarde friorenta de sábado, 23 de novembro de 1951, a equipe de futebol de Dartmouth jogava contra Princeton no Palmer Stadium de Princeton. Era o último jogo da temporada para ambas as equipes e de um significado bastante especial, porque Princeton vencera todos os jogos até então e um de seus jogadores, Kazmaier, recebera a menção de Melhor da América e acabara de aparecer como capa da revista Time; seria esse o seu último jogo.
>
> Alguns minutos depois do pontapé inicial, tornou-se evidente que o jogo iria ser duro. Os árbitros andavam numa roda-viva, apitando e marcando penalidade para ambos os lados em profusão. No segundo quarto de hora, o astro de Princeton abandonou o campo com o nariz quebrado. No terceiro quarto de hora, tocou a um jogador de Dartmouth ser retirado do campo com uma perna quebrada. Os ânimos estavam exaltados dentro e fora do campo e assim se mantiveram durante e após a partida. As estatísticas oficiais do jogo, que Princeton venceu, mostrou que Dartmouth sofreu 70 penalidades e Princeton 25.
>
> Seria desnecessário dizer que as acusações não tardaram em surgir. O jogo converteu-se imediatamente numa questão de interesse para jogadores, estudantes e treinadores, e os funcionários administrativos das duas instituições, assim como os antigos alunos e o público em geral, que não tinham assistido ao jogo, mas estavam

> sensibilizados para o problema do futebol da primeira liga, através das recentes denúncias de jogadores subsidiados, comercialismo etc. A discussão do jogo continuou durante muitas semanas.
>
> Um dos fatores que contribuiu para a prolongada discussão do jogo foi o extenso espaço que os jornais do campus e metropolitanos lhe dedicaram... (pág. 129).

Em essência, os jornais de Princeton acusaram Dartmouth de ter deliberadamente endurecido o jogo e ferido acintosamente o astro da equipe de Princeton. Os jornais de Dartmouth contestaram que o acidente com Kazmaier tinha sido involuntariamente causado e não era coisa incomum em tais jogos. E afirmaram ainda que, em consequência desse infeliz acidente, a equipe de Princeton é que endurecera deliberadamente a partida e passara a jogar de maneira suja e desleal. Na época em que o estudo foi realizado (uma semana após o jogo), a opinião nas duas universidades cristalizara-se da forma apresentada no Quadro 15.

QUADRO 15

EFEITO DE DIFERENTES OPINIÕES SOBRE A PERCEPÇÃO DE UM EVENTO

Pergunta: “Você acredita que o jogo foi limpo e jogado com lealdade, ou que foi desnecessariamente duro e desleal?”

Resposta	Estudantes de Dartmouth % (N = 163)	Estudantes de Princeton % (N = 161)
Limpo e leal	13	0
Duro e leal	39	3
Duro e desleal	42	93
Não sei	6	4
Pergunta: “Que equipe você acha que iniciou o jogo violento?”		
Princeton começou	2	0
Começaram ambas	53	11
Dartmouth começou	36	86
Nem uma nem outra ou não sei	9	3

Havia claramente uma enorme diferença de opinião entre estudantes das duas escolas. Os de Princeton opinaram quase unanimemente que fora um jogo violento e desleal, e que a equipe de Dartmouth é que começara. Por outro lado, os estudantes de Dartmouth acharam que tinha sido um jogo duro, mas não necessariamente desleal. Também se inclinavam a opinar que a violência fora iniciada por ambas as escolas.

Um filme do jogo foi apresentado a cerca de 50 estudantes de cada universidade. Forneceu-se-lhe um formulário em que se lhes pedia que apusessem um sinal, enquanto assistiam ao filme, diante de qualquer infração às regras do jogo que porventura notassem. O Quadro 16 apresenta os dados sobre a quantidade média de infrações que eles viram durante a passagem do filme.

Uma comparação dos Quadros 15 e 16 deixa claro que eles procuraram ver o filme de maneira consonante com suas opiniões anteriores sobre o assunto. Os estudantes de Dartmouth que, como um grupo, acharam que o jogo tinha sido menos violento e que ambas as equipes eram responsáveis pelo endurecimento, viram menos infrações às regras e uma quantidade quase idêntica de infrações cometidas por ambas as equipes. Os estudantes de Princeton que, como um grupo, haviam opinado que o jogo tinha sido violento e desleal, e que Dartmouth iniciara a violência, viram mais infrações às regras e que Dartmouth cometera mais do dobro de infrações que a equipe de Princeton. O resultado final foi terem conseguido evitar a introdução, ou o aumento, de dissonância.

QUADRO 16

NÚMERO DE INFRAÇÕES ASSINALADAS ENQUANTO VIAM O FILME

	Contra a Equipe de Dartmouth		**Contra a Equipe de Princeton**	
Grupo	Média	DP	Média	DP
Estudantes de Dartmouth (N = 48)	43*	2,7	4,4	2,8

Estudantes de Princeton (N = 49)	9,8*	5,7	4,2	3,5

*A diferença entre 4,3 e 9,8 é significativa no nivel de confiança de 1%.

2. O segundo estudo de reações à exposição involuntária à informação ocupa-se da tentativa de invalidar a informação geradora de dissonância. Mesmo que a informação a que uma pessoa foi involuntariamente exposta seja conscientizada, é amiúde possível minimizar imediatamente a dissonância assim introduzida mediante a invalidação dessa informação, de uma forma ou de outra. Provavelmente, o método mais fácil de fazê-lo é não aceitar a nova informação como fatual.

A recente publicidade dada em jornais e revistas à possível relação entre o cigarro e o câncer de pulmão forneceu uma situação que se assemelhava à exposição involuntária a nova informação. Pode-se muito bem supor que a maioria dos fumantes, quisesse ou não, viu-se exposta a essa informação, por causa da vasta publicidade que lhe foi dada. Também é uma suposição plausível que a simplicidade da informação dificultaria a sua "percepção errônea". Assim, esperar-se-ia observar descrença ou ceticismo entre aqueles para quem essa cognição introduzia a dissonância. Pode-se afirmar com segurança que o conhecimento de que o cigarro predispõe ao câncer de pulmão é dissonante com a continuação do hábito de fumar. Também é evidente que para a maioria dos fumantes não é fácil renunciar ao cigarro. É entre os fumantes, portanto, que se pode esperar maior ceticismo a respeito das anunciadas conclusões de pesquisas.

Dados pertinentes foram divulgados numa pesquisa realizada pelo *Minnesota Poll Institute* em fevereiro de 1954 (54). Nessa pesquisa, além das perguntas sobre os hábitos de fumar, perguntou-se a cada respondente: "Publicaram-se alguns relatórios recentes de estudos científicos com a finalidade de apurar se o cigarro pode ou não ser uma causa do câncer de pulmão. Acha que a relação entre o cigarro e o câncer de pulmão está demonstrada ou não?" De interesse para nós, nesse caso, é a comparação entre os que fumam e os que

não fumam, no que se refere à sua aceitação do vínculo entre cigarro e câncer ter sido provado.

Antes de apresentarmos os dados, porém, é conveniente elucidar alguns pontos referentes à interpretação. Na maioria dos casos em que a pessoa pondera a relação entre sustentar ou não alguma opinião e entregar-se a alguma conduta relevante para essa opinião, a interpretação referente à direção da causalidade está fadada a ser algo equívoca. Todos aceitamos, por certo, que a cognição fixa o rumo do comportamento. Por conseguinte, qualquer relação entre o comportamento e sustentar-se ou não uma certa opinião poderá resultar dessa direção da causalidade. A teoria da dissonância, contudo, prevê a mesma relação com a causalidade na direção oposta. Assim, para identificar com clareza a direção da causalidade e eliminar qualquer ambiguidade de interpretação, é necessário estar em condições de afirmar peremptoriamente que, em algum momento anterior, o comportamento existia na ausência da opinião.

Os dados que serão apresentados referem-se às opiniões de fumantes e não-fumantes que, felizmente, são suscetíveis de uma interpretação inequívoca no que concerne à direção da causalidade. A opinião em questão, a saber, se estava provado ou não o vínculo entre o cigarro e o câncer de pulmão, não podia existir um ano antes da pesquisa ter sido realizada, pois nessa época nenhuma publicidade existia ainda a respeito dessa possível vinculação. Se excluirmos da amostra todos os que anunciaram mudanças em seu comportamento de fumantes durante o ano anterior, ficaremos com uma amostra de pessoas cujo hábito de fumar ou não fumar existia antes do impacto da publicidade e cujo comportamento persistiu sem alterações. Numa amostra de 585 respondentes, houve 32 (ligeiramente mais de 5%) que informaram ter parado de fumar no ano anterior (11 pessoas) ou ter seriamente tentado, mas sem consegui-lo (21 pessoas). A eliminação dessas pessoas da análise não faz praticamente diferença alguma nos dados e torna a interpretação inequívoca. Se existe uma relação entre fumar e a opinião

sobre a questão do câncer de pulmão, não pode ser que a opinião tenha determinado o comportamento. Com base na teoria da dissonância, previríamos, é claro, que os fumantes se furtariam ao impacto dessa publicidade que tende a produzir uma cognição dissonante com o conhecimento de que eles continuaram a fumar. Por conseguinte, verificar-se-ia que os fumantes acreditam menos frequentemente em que tenha sido demonstrada a ligação entre o cigarro e o câncer de pulmão. Como grande parte da publicidade sobre o assunto salientou que os grandes fumantes são os mais vulneráveis ao câncer de pulmão, também seria de esperar que, quanto mais fumarem, menos acreditem nessa informação. O Quadro 17 apresenta os respectivos dados.

QUADRO 17

OPINIÕES DE RESPONDENTES SOBRE O VÍNCULO ENTRE O CIGARRO E O CÂNCER DE PULMÃO

(Em porcentagem de N total)

	% dos que pensaram estar o vínculo		
Grupo	Provado	Não Provado	Sem Opinião
Não-fumantes (N = 348)	29	55	16
Pequenos fumantes (N = 59)	20	68	12
Fumantes moderados (N = 105)	16	75	9
Grandes fumantes (N = 41)	7	86	7

Os dados esclarecem duas coisas. Quanto mais as pessoas fumam, mais se recusam a aceitar a informação que seria dissonante com o comportamento de fumante e maior a tendência para manifestarem uma opinião definitiva sobre o assunto. Assim, entre os grandes fumantes, 86% acharam que não estava provado, enquanto somente 7% acharam estar provado e somente 7% mostraram não ter opinião definida. As duas últimas porcentagens aumentam de maneira constante quando se passa aos fumantes moderados, pequenos fumantes e, finalmente, aos não-fumantes. Esses dados certamente deixam

claro que as pessoas comprometidas com um determinado comportamento acabam por rejeitar a informação a que foram expostas e que, se aceita, produziria dissonância com a sua cognição sobre o seu próprio comportamento.

3. O terceiro estudo de reações à exposição involuntária à informação refere-se ao esquecimento da informação causadora de dissonância. Já ocorreu provavelmente ao leitor a ideia de que outra maneira de reduzir uma dissonância recémintroduzida é esquecer a informação a que foi forçosamente exposto. Talvez isso não seja coisa fácil de fazer, pois a informação geradora de dissonância é suscetível de se revestir de destaque para a pessoa, dado o próprio fato de introduzir dissonância. Mas se a exposição à nova informação for relativamente breve e não houver outros fatos que a recordem nas experiências cotidianas do indivíduo, é bem possível que se observem algumas indicações de tal esquecimento seletivo.

Wallen (52) efetuou um experimento que mostra esse efeito de maneira muito clara. O procedimento, em poucas palavras, foi o seguinte. A cada sujeito foi entregue uma lista de quarenta adjetivos e pediu-se-lhe que indicasse quais o descreviam e quais não. Uma semana depois, era mostrada a cada sujeito a mesma lista de adjetivos com marcas de checagem feitas presumivelmente por alguém que classificara o sujeito. Essas marcas estavam dispostas de modo que, para cada sujeito, metade delas concordasse com o modo como o sujeito se classificara a si mesmo, enquanto a outra metade discordava. Decorridas quarenta e oito horas, os sujeitos foram solicitados a recordar essas classificações fictícias. Assim, cada sujeito foi forçosamente exposto a uma informação que introduzia dissonância em sua cognição. Isso pressupõe, é claro, que se um sujeito se considerava, por exemplo, “adaptável” e era depois informado de que alguém que o conhecia o classificara como “inadaptável”, essas duas cognições seriam mutuamente dissonantes.

Os resultados do teste de recordação mostraram claramente uma tendência dos sujeitos para esquecer aqueles itens de informação que introduziam dissonância. Isso é observado melhor numa comparação da porcentagem de erros cometidos na recordação daquelas classificações que concordavam com as declarações do próprio sujeito e daquelas que discordavam do modo como o sujeito se classificara a si mesmo. Naqueles casos em que o sujeito e o classificador desconhecido concordaram em que um adjetivo se aplicava ou não, os erros cometidos na recordação das classificações fictícias foram, respectivamente, 14,5% e 16,7%. Quando as duas classificações discordavam, isto é, o sujeito afirmou que um adjetivo lhe era aplicável e o classificador desconhecido disse que não ou *vice versa*, os erros cometidos na recordação foram, respectivamente 25,6% e 22,3%. Uma repetição do experimento em que a recordação foi retardada de uma semana mostrou a mesma e significativa tendência para esquecer aqueles itens de informação que tinham introduzido dissonância na cognição do sujeito.

Vale a pena mencionar também algumas outras conclusões desse estudo. O experimentador obteve ainda dos sujeitos classificações de cada adjetivo em função do sujeito considerá-lo ou não um traço desejável. Há poucas indicações nos dados sobre se a natureza desejável ou indesejável dos traços teve qualquer efeito na recordação. O fator importante, pelo menos nessa situação, foi claramente se as duas classificações concordavam ou não, independentemente do grau em que o sujeito considerasse o traço desejável. Também de interesse são os resultados de um grupo de controle em que o segundo grupo de classificações não eram classificações referentes ao sujeito e que, portanto, não introduziam dissonância. Não há indicações de que, para o grupo de controle, a concordância ou discordância entre os dois grupos de classificações tivesse qualquer efeito sobre a recordação.

Podemos concluir que, na condição de se deixar transcorrer um suficiente prazo de tempo entre a exposição à nova informação e a recordação, existe

uma tendência significativa para esquecer aqueles itens de informação que introduziram a dissonância.

Produção Bem Sucedida de Dissonância com Exposição Involuntária

Se reunirmos a noção de que as pessoas estão propensas a evitar exporem-se à nova informação suscetível de aumentar a dissonância e a conclusão de que, mesmo quando forçosa ou inadvertidamente expostas a tal informação potencialmente capaz de aumentar a dissonância, logram amiúde furtar-se ao seu impacto pela percepção errônea, ceticismo ou algum outro processo igualmente prestável, seremos levados então a concluir que é muito difícil mudar uma opinião já existente, se esta for consonante com a conduta já estabelecida ou com um conjunto de atitudes e opiniões já consolidadas. Isso é verdade, de fato. Poderemos, no entanto, indagar sobre as circunstâncias em que tal mudança de opinião ocorreria, à luz da teoria da dissonância.

Parece evidente que a evitação e evasão de material capaz de gerar ou aumentar a dissonância depende de previsões (provavelmente não-verbalizadas) sobre o material ou sobre avaliações preliminares do material. Assim, se fosse possível criar uma situação em que a previsão e avaliação preliminar de algum material indicasse uma redução de dissonância, ao passo que o próprio material aumentaria realmente a dissonância, o mais provável resultado seria a obtenção de uma dissonância mais intensificada. Dada a introdução bem sucedida da dissonância em opiniões existentes, poder-se-ia esperar a observação de maior mudança de opinião; isto é, para algumas pessoas, a dissonância assim introduzida reduzir-se-ia pela mudança de partes do sistema de opinião existente.

Ewing (14) descreve um estudo que é pertinente a esse ponto. Foi dada a ler aos sujeitos uma comunicação persuasiva, cujo conteúdo real era altamente desfavorável a Ford. Na realidade, era mais desfavorável a Ford do que as opiniões iniciais de qualquer dos sujeitos. Exatamente a mesma comunicação, no que ao conteúdo se refere, foi dada a todos os sujeitos. Era

de se esperar, pois, que essa comunicação persuasiva, se veridicamente conscientizada, tivesse introduzido dissonância com as opiniões existentes. Isto é, após a leitura da informação, teria de haver alguns elementos cognitivos que eram dissonantes da cognição estabelecida.

Duas condições foram criadas no estudo:

Condição I: Para os sujeitos nessa condição, a comunicação persuasiva foi introduzida com estas palavras: "Numerosas pessoas assinalaram que Ford representa o Big Business em seu pior aspecto. Contudo, alguns dos fatos seguintes dificilmente justificam esse ponto de vista" (pág. 80). Por outras palavras, esses sujeitos foram levados a esperar que a comunicação persuasiva apresentaria um conteúdo favorável a Ford. Assim, aqueles cujas opiniões já eram favoráveis a Ford não previam qualquer informação dissonante e não se protegeriam psicologicamente.

Condição II: Quanto aos sujeitos nesta condição, a comunicação persuasiva foi introduzida de modo a proporcionar uma expectativa inversa: "Numerosas pessoas assinalaram que Ford representava o Big Business em seu melhor aspecto. Contudo, alguns dos fatos seguintes dificilmente justificam esse ponto de vista" (pág. 80). Esses sujeitos, portanto, foram levados por essa introdução a esperar que a comunicação conteria argumentos desfavoráveis a Ford. Aqueles cujas opiniões já eram favoráveis, embora forçados a ler a comunicação, ficariam alertas para defender-se contra a introdução da dissonância. Vale a pena repetir que, na realidade, o conteúdo da comunicação era idêntico em ambas as condições e mais desfavorável a Ford do que as opiniões dos sujeitos. Se a Condição I foi bem sucedida em iludir os sujeitos e, por conseguinte, produzir dissonância, esperar-se-ia mais mudança de opinião após a leitura da comunicação do que na Condição II.

Antes de ler a comunicação persuasiva, cada sujeito indicou a sua opinião sobre a questão envolvida. Imediatamente após a leitura da comunicação,

pediu-se novamente aos sujeitos que expusessem suas opiniões. Dois dias depois, eles indicaram pela terceira vez o que opinavam sobre a questão.

O Quadro 18 apresenta os dados desse experimento. Mostram-nos que, quando o intuito declarado do propagandista era favorável a Ford (sendo os sujeitos geralmente favoráveis) e o conteúdo da comunicação desfavorável, a propaganda lograva mudar as opiniões dos sujeitos no sentido de noções mais desfavoráveis a respeito de Ford. Além disso, essa mudança de opinião persistiu até à terceira medição. Quando o conteúdo da propaganda e o intuito declarado do propagandista eram ambos desfavoráveis a Ford, a mudança era muito menor e quase completamente anulada depois de terem decorrido dois dias. A diferença entre os dois grupos era estatisticamente significativa muito além do nível de confiança de 1% para a mudança total de opinião da primeira para a terceira medição. Os dados corroboram a nossa implicação teórica: Sempre que a expectativa e a impressão inicial dos sujeitos era de informação consonante com suas opiniões existentes (ao fazer-se que o intuito declarado concordasse com suas opiniões), a propaganda era bem sucedida.

QUADRO 18

MUDANÇA LÍQUIDA DE OPINIÃO APÓS LEITURA DE PROPAGANDA

	Mudança Líquida de Opinião do	
	1º. para o 2º. Depoimento	2º. para o 3º. Depoimento
Condição I: Intuito declarado da propaganda concorda com o sujeito	2,37	0,15
Condição II: Intuito declarado da propaganda discorda do sujeito	1,35	-0,92*

*Um sinal negativo indica que a mudança líquida de opinião foi uma direção inversa ao conteúdo real da propaganda.

A interpretação segundo a qual o intuito declarado funcionou desse modo foi ainda corroborada pelas respostas dos sujeitos sobre se achavam que a propaganda era tendenciosa ou não, lógica ou não, de acordo ou em desacordo com as suas observações pessoais e de uma validade terminante ou duvidosa. O Quadro 19 mostra-nos a porcentagem de respostas favoráveis (não-tendenciosas, lógicas, de acordo com a observação própria e terminantes) para vários graus de diferença entre as opiniões iniciais dos próprios sujeitos e a opinião representada pelo conteúdo real da propaganda.

É evidente que o conteúdo real da propaganda não determinou se os sujeitos avaliavam favoravelmente ou não as características da mesma. Os dois grupos leram exatamente o mesmo conteúdo. Entretanto, as porcentagens que avaliaram favoravelmente as suas características nas Condições I e II registraram-se exatamente em relações opostas em relação à diferença entre a opinião inicial dos sujeitos e o conteúdo real da propaganda. O que parece constituir fator determinante é o intuito declarado. Quanto à Condição I, o intuito declarado aproximava-se das opiniões originais daqueles que divergiram muito do conteúdo real, ao passo que, na Condição II, o intuito declarado acercou-se das opiniões originais dos que divergiam pouco ou nada do conteúdo real. A porcentagem de avaliações favoráveis das características da propaganda dependeu muito, portanto, do grau em que a opinião original do sujeito se avizinhava do intuito declarado da propaganda. Quanto maior a diferença entre a opinião original e o intuito declarado, menor a porcentagem de avaliações favoráveis.

QUADRO 19

PORCENTAGEM DE DEPOIMENTOS FAVORÁVEIS AS CARACTERÍSTICAS DA PROPAGANDA

Extensão em que a Opinião Original era mais Favorável que a Atual Conteúdo Real da Comunicação	**Condição I**		**Condição II**	
	N	% de Depoimentos Favoráveis	N	% de Depoimentos Favoráveis

Quase nenhuma	4	0	5	100
Pequena	25	36	41	22
Moderada	13	50	26	15
Grande	26	55	24	8

Um Experimento Sobre Exposição à Informação

Acabamos de examinar então detalhadamente as implicações da teoria da dissonância para o comportamento de pessoas, quando se defrontam com a possibilidade ou a necessidade de se exporem à informação ou propaganda. Também apresentamos os resultados de um certo número de estudos que são compatíveis com as implicações da teoria. Alguns dos estudos analisados são, porém, equívocos no tocante à interpretação. Por conseguinte, planejei e, com a ajuda de Danuta Ehrlich e Peter Schönbach, efetuei um experimento de laboratório destinado, especificamente, a testar toda a gama de relações entre a dissonância e a exposição à informação.

Vale a pena recapitular brevemente as implicações específicas da teoria para esse tipo de comportamento. A bem da simplicidade, a recapitulação restringir-se-á a uma consideração da dissonância entre o conhecimento do que estamos fazendo e outras cognições, sob circunstâncias em que a cognição comportamental é resistente à mudança porque o próprio comportamento é difícil de mudar. Esperar-se-ia o seguinte:

1. Se a cognição existente é total ou predominantemente consonante com o conhecimento sobre o comportamento em questão, não haverá motivação (decorrente dessa fonte) para adquirir informação. Nessas circunstâncias, portanto, observar-se-á pouca ou nenhuma exposição voluntária à informação. Por outro lado, tampouco existirá evitação ativa da informação.

2. Se existe dissonância apreciável entre a cognição geral e os elementos comportamentais em questão, tem de haver um esforço ativo para reduzir a dissonância e evitar o aumento de dissonância. Assim, se uma fonte de

informação é considerada potencialmente capaz de diminuir a dissonância ou de fornecer novos elementos consonantes com o comportamento, as pessoas expõe-se a essa fonte. Se a fonte de informação é encarada como potencialmente suscetível de aumentar a dissonância, haverá uma evitação ativa da exposição à informação.

3. Se a dissonância se torna maior do que a resistência à mudança de comportamento, este mudará. Dessa maneira, a dissonância é eliminada e o que é dissonante com o conhecimento sobre o antigo comportamento passa, é claro, a ser consonante com o conhecimento sobre o novo comportamento. Se a dissonância for tão grande que é quase suficiente para superar a resistência à mudança de comportamento, será de se esperar que o método mais fácil de eliminar a dissonância seja aumentá-la temporariamente a um nível suficiente para causar a mudança do comportamento. Nessas circunstâncias, veremos as pessoas exporem-se à informação que aumenta a dissonância. Contudo, isso só ocorrerá nos casos de dissonância extremamente grande, quase máxima. A dissonância máxima que pode ser gerada entre quaisquer dois elementos cognitivos é, naturalmente, igual à resistência à mudança daquele elemento que for menos resistente.

Este resumo constitui, simplesmente, uma reafirmação verbal do que foi enunciado graficamente na Figura 4 (página 122). A fim de testar essas implicações teóricas, foi planejado um experimento que satisfizesse plenamente aos seguintes requisitos:

1. O indivíduo (sujeito) deve estar numa situação de contínuo empenho numa conduta cuja resistência à mudança seja apreciável. Contudo, a possibilidade de mudança deve ser clara.

2. Os acontecimentos no meio ambiente devem ser experimentalmente manipulados, de modo a produzir, para algumas pessoas, uma cognição consonante com o conhecimento dessa conduta e, para outras pessoas, uma cognição dissonante com o conhecimento dessa conduta.

3. Em certa altura, deve ser concedida a oportunidade, a cada sujeito, de adquirir novas informações relevantes para o seu comportamento.

O plano essencial do experimento foi simples. Criou-se uma situação de jogo em que o sujeito tinha de optar sobre em qual dos lados queria jogar. A fim de introduzir a resistência à mudança, introduziu-se uma penalidade para a mudança de lados. Manipulando-se a probabilidade de ganhar ou perder do sujeito, pôde ser também introduzida a consonância ou dissonância.

Utilizou-se um total de 108 sujeitos no experimento. Eram todos estudantes da Universidade de Minnesota que se apresentaram ao experimentador como voluntários. Cada sessão experimental era realizada com um sujeito de cada vez.

Quando o sujeito chegava, era introduzido na sala experimental e apresentado pelo experimentador ao observador. Subsequentemente, esse observador não participava no experimento. A sua tarefa consistia em registrar todos os comentários feitos pelo sujeito no decurso do experimento e o tempo que o sujeito levava expondo-se à nova informação. O experimentador dizia ao sujeito:

> Antes de começarmos, desejo explicar que estamos estudando o comportamento de pessoas em situações de jogo de azar. Planejamos especialmente para este estudo um jogo de cartas para duas pessoas e nós dois jogaremos um contra o outro. Neste jogo, os dois lados não são iguais: um é muito melhor que o outro. Depois de você familiarizar-se com as regras do jogo, que estão datilografadas nesta folha (aponta-se para a folha de instruções), pedir-lhe-ei que escolha entre esses dois lados, isto é, entre o Jogador A e o Jogador B. A propósito, jogaremos a dinheiro e você começará realmente com dois dólares e cinquenta, que pode considerar o pagamento por sua participação no experimento. Seja qual for a quantia que venha a ganhar, ela será sua. Tudo o que perder ficará conosco. (O dinheiro é nesse momento colocado diante do sujeito. Entregasse-lhe também a folha de instruções.)
>
> Por que não lê agora a descrição do jogo? Se tiver algumas perguntas a fazer sobre as instruções, não hesite em perguntar-me.

A folha de instruções que o sujeito passava então a ler é reproduzida abaixo:

> Descrição do Jogo:
>
> Há dois jogadores neste jogo: o Jogador A e o Jogador B. Antes de cada jogo, as cartas serão embaralhadas, cortadas, e sete serão distribuídas, de face para cima. Os valores das sete cartas serão somados. Os valores são estes: ás, um ponto; dois, dois pontos; três, três pontos, e assim por diante até dez. Os dez e as figuras contam dez pontos cada. O total máximo para sete cartas será, evidentemente, setenta.
>
> Sempre que o número total de pontos for 48 ou menos, o Jogador A ganha. O Jogador A ganha o montante exato de sua aposta. (Você será convidado a informar quanto quer apostar antes de cada jogo.) Com 49 pontos ninguém ganha. O Jogador B ganha se as cartas somarem 5 pontos ou mais. As suas possibilidades de ganhar são as seguintes: de 50 a 54 pontos ganha o montante exato de sua aposta; de 55 a 59 ganha duas vezes o montante de sua aposta: de 60 a 64 ganha quatro vezes o montante de sua aposta; e de 65 a 70 ganha oito vezes o montante de sua aposta.
>
> Assim, quando o total de pontos é:
>
> 48 ou menos O Jogador A ganha e o Jogador B perde;
>
> 49 Nenhum dos jogadores ganha ou perde;
>
> 50-54 O Jogador B ganha e o Jogador A perde 1-1;
>
> 55-59 O Jogador B ganha e o Jogador A perde 2-1;
>
> 60-64 O Jogador B ganha e o Jogador A perde 4-1;
>
> 65-70 O Jogador B ganha e o Jogador A perde 8-1.

Depois do sujeito ter lido a descrição do jogo, o experimentador continuou nos seguintes termos:

> Vamos fazer trinta jogos no total. Isto é, as cartas serão embaralhadas trinta vezes e sete cartas colocadas na mesa de face para cima. Antes de cada jogo, você será convidado a apostar. Pode apostar o que quiser entre cinco e vinte e cinco centavos de dólar de cada vez.

> Para tornar este jogo o mais equitativo possível, você será autorizado a mudar de lado uma vez durante as trinta mãos, se quiser. O que quero dizer é que você pode mudar para o outro lado em qualquer altura que queira. Se decidir mudar, entretanto, isso custar-lhe-á um dólar. Por conseguinte, como terá percebido, é muito importante que faça a escolha correta antes de começarmos a jogar.
>
> Pela nossa experiência, sabemos não ser muito difícil fazer a escolha certa, desde que se tenha suficiente tempo para ponderar a coisa com cuidado. Leve agora o tempo que quiser, antes de tomar uma decisão. Aqui tem lápis e papel que pode usar para fazer quaisquer cálculos que deseje.

Depois do sujeito anunciar a sua decisão, o experimentador certifica-se de que ele está suficientemente seguro da decisão tomada. Entrega-se então ao sujeito uma folha de papel em que estão indicados os números de *um* a *trinta*. E-lhe dito que, em vez de ficar passando dinheiro para cá e para lá em cima da mesa, ele poderá fazer um registro de seus ganhos e perdas em cada mão, de modo que lhe seja fácil conferir quanto dinheiro tem. O experimentador apresentou então as cartas e ficaram prontos para iniciar o jogo. Antes de cada mão, era perguntado ao sujeito quanto queria apostar nessa mão. O experimentador embaralhava então as cartas e pedia ao sujeito que cortasse antes de voltar as sete cartas.

Após doze mãos, o experimentador apresentava um gráfico que pretensamente mostrava as probabilidades cumulativas de todos os escores possíveis de 10 a 70. O experimentador dizia ao sujeito que, com base no gráfico, ele poderia calcular a probabilidade exata dos vários escores e, portanto, apurar precisamente qual dos lados era melhor e em que medida era melhor. Na realidade, o gráfico apresentado ao sujeito, se corretamente interpretado, teria dito a cada sujeito que estava jogando do lado perdedor. Era usado um gráfico diferente, é claro, segundo o lado em que o sujeito estivesse jogando. O experimentador explicou cuidadosamente como usar o gráfico, dando exemplo de cálculos a fazer com base nele. Procurou certificar-se também de que o sujeito entendera suficientemente o gráfico para poder usá-lo. Foi-lhe então dito:

> Este gráfico pertence-lhe doravante. Poderá usá-lo ou não; é uma escolha inteiramente ao seu critério. Pode gastar no seu exame o tempo que quiser. Assim que estiver pronto para recomeçar o jogo, é só avisar-me.

O experimentador aguardava então até que o sujeito indicasse ter concluído o estudo do gráfico e estar pronto para jogar de novo. O observador registrava a quantidade exata de tempo que o sujeito gastava examinando o gráfico ou fazendo cálculos sobre ele. Quando o sujeito deixava de olhar para o gráfico, o experimento estava terminado. Em seguida, o experimentador interrogava o sujeito sobre várias coisas e explicavalhe a finalidade do experimento. Cada sujeito recebeu US$2,50 em pagamento pela sua participação.

Façamos agora uma recapitulação, assinalando como o procedimento acima produziu a situação desejada.

Criação de resistência à mudança de comportamento. O sujeito, acreditando que um lado do jogo era mais vantajoso do que o outro, escolhia em qual dos lados queria jogar. O experimentador, ao sublinhar o fato de que é possível decidir corretamente e de que o sujeito poderia fazê-lo se pensasse bem antes de decidir, tornava difícil para o sujeito admitir mais tarde que estava errado e, por conseguinte, dificultava-lhe a iniciativa de mudar de lado. Somando-se a essa dificuldade, foi assinalado ainda que lhe era permitido mudar de lado quando quisesse, mas que isso lhe custaria um dólar.

Produção de cognição consonante ou dissonante com o conhecimento de seu comportamento. Neste ponto, o comportamento em questão consistia, é claro, em continuar a jogar do lado que o sujeito escolhia inicialmente. Na décima segunda mão já se produzira uma vasta gama de ganhos e perdas. Os sujeitos que vinham ganhando bem tiveram experiências que influíram em sua cognição, a qual tendia a dizer-lhes que o lado onde estavam era o melhor, de fato uma cognição que era certamente consonante com o conhecimento de que continuavam a jogar desse lado. Por outra parte, os sujeitos que vinham perdendo tinham adquirido considerável informação

sobre o jogo que era dissonante com o conhecimento de que continuavam a jogar do lado inicialmente escolhido. Por outras palavras, produzira-se experimentalmente uma vasta gama de graus em que a cognição relevante da pessoa estava em dissonância com o seu conhecimento sobre o seu próprio comportamento.

Introdução de uma oportunidade para adquirir informação. O gráfico, quando apresentado ao sujeito no final da décima segunda mão, constituía clara e obviamente uma oportunidade para ele obter informação adicional sobre a situação. Foi-lhe dito que esse gráfico lhe proporcionaria um quadro correto das probabilidades no jogo que ele estava fazendo. As suas expectativas sobre que espécies de coisas o gráfico lhe diria dependeriam algo, é claro, de suas experiências com o jogo até esse ponto. Esse aspecto será mais desenvolvido quando especificarmos as previsões baseadas na teoria da dissonância.

RESULTADOS

O principal resultado do experimento pode, evidentemente, ser configurado numa curva que mostre a relação entre a magnitude da consonância ou dissonância presente na cognição do sujeito no momento em que o gráfico lhe foi apresentado e o tempo por ele gasto a examinar esse gráfico. Houve, sem dúvida, muito erro envolvido nessa medida. Alguns sujeitos puderam obter tanta informação num minuto quanto sujeitos menos aptos em cinco minutos ou mais, talvez. A medida do grau de dissonância também apresentou um pequeno problema. É claro que ganhos ou perdas estão relacionados com a consonância, visto refletirem as experiências da pessoa na situação. Entretanto, como se permitiu que a aposta variasse, considerou-se sumamente desejável tomar a diferença entre a soma de dinheiro de que o sujeito dispunha no final da décima segunda mão e os US$2,50 com que começara, e dividir esse número pelo montante médio das apostas do sujeito nas doze mãos. Os dados que mostram a relação entre essas duas medidas estão reproduzidos no Quadro 20 e na Figura 5.

É claro que a quantidade de tempo que o sujeito gastou a olhar para o gráfico é uma função algo complicada da medida de dissonância. Na realidade, é uma combinação das duas curvas apresentadas na Figura 4 (página 122). Como as expectativas do sujeito sobre que informação o gráfico produzirá dependem de sua experiência anterior do jogo, os dados mudam e deixam de acompanhar a curva de "expectativa de redução de dissonância" para seguir a de "expectativa de aumento de dissonância". Essa mudança de expectativa ocorre em cerca de -5,00 na abscissa da Figura 5. Recapitulemos brevemente como essa relação obtida se ajusta às previsões baseadas na teoria da dissonância.

1. Foi previsto que, se a relação entre cognição e comportamento fosse predominantemente consonante, haveria pouca ou nenhuma motivação para adquirir informação mediante o exame do gráfico. Como se esperava, no lado positivo da escala de dissonância não foi muito grande o montante de tempo gasto na observação do gráfico. Por outras palavras, quando a experiência do sujeito tinha produzido uma cognição consonante com o seu conhecimento a respeito de sua própria conduta, ele não gastou muito tempo a olhar para o gráfico. Contudo, podemos considerar essa parte da previsão como estando apenas *parcialmente* confirmada, porquanto, se havia escassa ou nenhuma motivação para observar o gráfico, as médias em torno de 175 segundos parecem um tanto elevadas. Seria de esperar que o tempo gasto a examinar o gráfico fosse até inferior. Voltarei mais adiante a este ponto.

QUADRO 20

RELAÇÃO ENTRE DISSONÔNCIA E TEMPO GASTO EXAMINANDO O GRÁFICO

Intervalos na Escala de Dissonância (Ganhos por Aposta Média)	**Número de Sujeitos no Intervalo**	**Tempo Médio Gasto no Gráfico (Em Segundos)**	**Desvio Padrão de Escores de Tempo**
+ 3,0 e acima	7	90,7	63,6
+ 2,99 até + 1,00	15	178,3	121,0
+ 0,99 até - 1,00	9	173,3	129,1

- 1,01 até - 3,00	14	308,5	141,1
- 3,01 até - 5,00	18	239,9	195,5
- 5,01 até - 7,00	7	94,1	43,3
- 7,01 até - 9,00	3	43,0	23,6
- 9,01 até - 11,00	4	122,5	110,3
-11,01 até -13,00	6	155,5	46,8

2. Foi previsto que, quando a relação entre a cognição e o conhecimento sobre a própria conduta é dissonante, terá de haver considerável tempo gasto com o gráfico, caso o sujeito esperasse poder obter dessa maneira informação suscetível de reduzir a dissonância. Verificamos, de fato, que a quantidade de tempo gasto com o gráfico, para valores moderados de dissonância (-1,00 até -5,00), atinge um pico. Essas pessoas, através de sua experiência com o jogo, tinham adquirido um montante moderado de cognição que estava em dissonância com o fato de continuarem a jogar do lado originalmente escolhido. Era-lhes possível, esperar que o gráfico lhes indicasse estarem realmente do lado certo. Se encontrassem essa informação no gráfico, a dissonância seria reduzida e, por conseguinte, era lógico esperar que gastassem considerável tempo na busca de tal informação.



Fig. 5. Tempo de Exposição a Nova Informação.

3. Foi previsto que, quando a relação entre cognição e conduta fosse dissonante, haveria uma evitação ativa do gráfico, se este fosse percebido como fornecedor de informação provavelmente capaz de aumentar a dissonância já existente. A experiência com o jogo introduzira considerável cognição dissonante para aqueles sujeitos que se situavam numa posição razoavelmente extrema da escala de dissonância (-5,00 a -9,00). Além disso, esses sujeitos tinham tido uma experiência suficientemente sistemática para esperarem que o gráfico conteria informações capazes de aumentar ainda mais a dissonância de que eles lutavam por livrar-se. Por conseguinte, evitavam olhar para o gráfico. De fato, a quantidade média de tempo que esses sujeitos gastaram examinando o gráfico foi muito baixa.

4. Foi previsto que, se a dissonância entre cognição e conhecimento da conduta fosse tão grande que se aproximasse da magnitude da resistência à mudança de conduta, então o modo mais fácil de eliminar a dissonância seria aumentá-la temporariamente a um ponto onde fosse maior que a resistência à mudança de conduta. Logo, a transferência para o outro lado do jogo eliminaria a dissonância. Pode-se imaginar que o valor de 12,00 na escala de dissonância estava certamente perto da magnitude de resistência à mudança, pois isso representaria perder doze vezes a quantia média de apostas em doze mãos. E verificamos, de fato, que o montante de tempo gasto pelos sujeitos no exame do gráfico aumentou quando o valor de dissonância se aproximou desse ponto.

Repetindo: Se compararmos a Figura 5 com as curvas teóricas apresentadas na Figura 4, poderemos ver que uma estabelece exatamente os dados que na realidade foram obtidos, se admitirmos que, em algum ponto de dissonância moderada, as expectativas dos sujeitos mudaram da redução de dissonância para o aumento de dissonância.

Como a relação é algo complicada, convém assinalar que a variação de tempo gasto examinando o gráfico, em relação à variação na dissonância, é estatisticamente significativa além do nível de confiança de 1%, usando uma análise não-paramétrica de variância. A comprovação das diferenças entre intervalos adjacentes também nos mostra que a elevação inicial, queda subsequente e elevação final são estatisticamente significativas ao nível de confiança de 5%.

Dado o alto nível de significância global e a significância ou quase-significância das diferenças adjacentes testadas, podemos estar confiantes em que a forma obtida da função entre a medida de dissonância e o tempo gasto no exame do gráfico não se deve ao acaso.

Voltemos agora a uma consideração mais ampla dos valores relativamente elevados de tempo médio na extremidade positiva da escala de dissonância. Como, teoricamente, esperar-se-ia pouca ou nenhuma motivação para procurar informação, nesse caso, também seria de prever que esses valores fossem consideravelmente inferiores, a menos que se desse a intervenção de outros fatores. De fato, podemos identificar claramente um fator complicante que fez que esses valores fossem incomumente elevados. O leitor recordará que o gráfico apresentado aos sujeitos, se examinado corretamente, teria dito a cada um que o lado do jogo por ele inicialmente escolhido era o errado. Nesse caso, teria havido um certo número de sujeitos do lado positivo da escala de dissonância que, examinando brevemente o gráfico apenas porque o experimentador o passou às mãos deles, o viram corretamente e, assim, tiveram alguma dissonância introduzida num sistema que tinha sido perfeitamente consonante. Isso correspondeu, na realidade, a uma exposição involuntária. Se essas ilações são corretas, esperar-se-ia que aqueles sujeitos que, enquanto olhavam para o gráfico, disseram algo indicativo de uma percepção correta de uma parte do gráfico teriam levado consideravelmente mais tempo a examiná-lo do que outros. Isso só seria verdadeiro, entretanto, para os que se situavam no lado positivo da escala de dissonância. O Quadro

21 apresenta o tempo médio para essas duas classes de sujeitos agrupados em intervalos suficientemente grandes para evitar os números muito baixos de casos.

Os dados do Quadro 21 deixam bem claro que, no tocante aos sujeitos no lado positivo da escala de dissonância (inclusive o intervalo que contém o ponto zero), aqueles que indicaram alguma percepção correta examinaram o gráfico mais demoradamente, de fato. A diferença foi significante, nesse caso, além do nível de confiança de 5% (testado não-parametricamente). Os sujeitos do lado negativo da escala de dissonância mostraram uma ligeira diferença na direção oposta. Parece evidente, portanto, que o tempo médio surpreendentemente encontrado na extremidade positiva da escala foi, de fato, um resultado da dissonância introduzida pelo próprio gráfico.

QUADRO 21

RELAÇÃO ENTRE A PERCEPÇÃO DO GRÁFICO E O TEMPO GASTO A EXAMINÁ-LO

	Sujeitos que Indicaram Percepção Correta		**Outros**	
Intervalos na Escala de Dissonância	N	Tempo Médio	N	Tempo Médio
+ 10,99 até - 1,00	14	200,5	17	121,3
- 1,01 até - 5,00	15	247,3	17	289,8
- 5,00 até - 13,00	11	109,3	9	112,1

Se a interpretação dos dados em termos da teoria da dissonância está certa, então haverá certamente algumas provas que a corroborem nos comentários dos sujeitos e no número de sujeitos que decidiram mudar de lado depois de examinarem o gráfico.

Vejamos primeiro certos comentários espontâneos feitos pelos sujeitos enquanto olhavam para o gráfico. Pôde ser formulado um juízo para cada sujeito, segundo fosse ou não mencionada alguma percepção *incorreta* do gráfico, isto é, segundo vissem o gráfico como um meio que lhes indicava

que o lado do jogo onde estavam era o melhor. Com base na teoria da dissonância, pressupunha-se que isso ocorreria mais frequentemente entre aqueles sujeitos que consultavam o gráfico para reduzir a dissonância (intervalo de -1,01 a -5,00) ou que evitavam o gráfico com receio de que esse aumentasse a dissonância (intervalo de -5,01 a -9,00). Aqueles comentários que evidenciaram percepção incorreta ocorreram em 26% dos sujeitos nesses dois intervalos. Entre os sujeitos que estavam ganhando e, por conseguinte, tinham pouca ou nenhuma dissonância, apenas 16% fizeram tais comentários indicativos de percepção incorreta. Entre os situados nos últimos dois intervalos (-9,01 a -13,00), onde se presume que os sujeitos estão aumentando temporariamente a sua dissonância a fim de mudar de lado, não se registrou um só caso de comentário que denunciasse a percepção incorreta do gráfico.

De acordo com a teoria, também era lícito esperar que a maioria dos sujeitos nos últimos dois intervalos (-9,01 a -13,00) mudasse de um lado para o outro, depois de examinado o gráfico. Com efeito, 60% desses sujeitos mudaram de lado depois de observarem o gráfico, em comparação com 35,7% dos outros sujeitos no lado negativo (-1,01 a -9,00). É claro, muito poucas pessoas no lado positivo (apenas 10%) mudaram de lado depois de verem o gráfico. Se bem que tanto as diferenças respeitantes às percepções incorretas como as diferenças a respeito das mudanças de lado não sejam estatisticamente significativas, elas são, no entanto, compatíveis com a teoria. Poder-se-á indagar, porém, por que apenas 60% dos sujeitos nos últimos dois intervalos mudaram quando a teoria prevê que todos eles deveriam mudar. Cumpre recordar que custava ao sujeito um dólar mudar de lado e esses perdedores extremos eram, justamente, aqueles a quem já restava pouco dinheiro no final da décima segunda mão. A maior parte deles ainda tinha mais de um dólar, mas não lhes sobrava muito mais que isso. Alguns deles disseram achar que deveriam mudar, depois de ver o gráfico, mas com o pouco dinheiro que lhes restava não se atreviam a comprometer o último dólar. Outros talvez sentissem o mesmo, mas não o disseram.

Resumo

Este capítulo ocupou-se dos dados respeitantes a um aspecto do processo de redução de dissonância, a saber, a obtenção de novas cognições que estivessem em consonância com a cognição existente e a evitação de novas cognições que fossem dissonantes da cognição existente.

Mostrou-se que boa parte dos dados concernentes à seletividade na exposição à propaganda, informação e comunicação de massa pode ser interpretada de acordo com os métodos de redução ou de tentativa de redução da dissonância. Infelizmente, a maioria de tais dados é casualmente equívoca e não podemos afirmar que proporcionem uma sólida corroboração da teoria da dissonância.

Os dados respeitantes às reações de pessoas quando involuntariamente expostas a nova informação mostram-se, felizmente, mais adequados. Quando existe dissonância, as pessoas estarão aptas a furtar-se ao impacto da informação que aumenta a dissonância, mesmo se expostas à força a tal informação, recorrendo a vários meios como a percepção errônea, e negação de validade etc. Se as pessoas não esperam que uma fonte de informação produza cognição dissonante e, por conseguinte, não estão alertadas para evitar a dissonância, a informação terá maior impacto.

A interação entre o montante de dissonância existente e a expectativa sobre alguma fonte particular de nova informação, determinando se uma pessoa se exporá ou evitará essa fonte de informação, ficou bem esclarecida através dos resultados de um experimento destinado a testar essas implicações da teoria.

8. O PAPEL DO APOIO SOCIAL: TEORIA

O GRUPO SOCIAL é, simultaneamente, uma fonte importante de dissonância cognitiva para o indivíduo e um importante veículo para eliminar e reduzir a dissonância que nele possa existir. Por um lado, a informação e as opiniões que lhe são comunicadas por outros podem introduzir novos elementos que são dissonantes com a cognição já existente. Por outro lado, um dos métodos mais eficazes de eliminar a dissonância consiste em descartar um conjunto de elementos cognitivos em favor de outro, algo que, por vezes, só pode ser conseguido se a pessoa encontrar outras que concordem com as cognições que ela deseja reter e manter. Os processos de comunicação e influência social estão, por conseguinte, inextricavelmente entretecidos nos processos de criação e redução de dissonância.

O modo mais conveniente de se desenvolver as implicações da teoria da dissonância para os processos sociais e para o papel que o apoio social desempenha na redução de dissonância, consiste em descrever primeiro, em suas linhas gerais, alguma teoria sobre os processos de influência social, por mim já desenvolvida e publicada (15, 17). Não pretendo, contudo, limitar-me a recapitular essa teoria de influência social, mas, pelo contrário, o meu intuito é remodelá-la e, talvez, torná-la mais poderosa e convincente ao relacioná-la com a teoria da dissonância.

A existência de discordância entre membros de um grupo sobre alguma questão ou opinião, se percebida pelos membros, certamente produzirá dissonância cognitiva. Examinemos isso um pouco mais minuciosamente, para apurar, de um modo específico, o que é que está em dissonância com que. Desejo afirmar aqui que os elementos cognitivos correspondentes a alguma opinião que a pessoa sustenta serão dissonantes com o

conhecimento de que outra pessoa sustenta uma opinião contrária. Se uma pessoa olha para um campo arrelvado e vê que a grama é verde, esse conhecimento é dissonante com o conhecimento de que outra pessoa, não daltônica, afirma que a grama é marrom. A designação das relações entre tais elementos cognitivos como dissonantes é coerente com a definição conceptual de dissonância. A cognição de que outra pessoa diz que um certo trecho de grama é marrom não decorre da pessoa ver que ela é verde. Do mesmo modo, se uma pessoa está convencida de que os ventos frios do norte são muito saudáveis e revigoradores, esses elementos cognitivos são dissonantes com o conhecimento de que outrem os considera simplesmente insuportáveis.

Que fatores afetam a magnitude da dissonância estabelecida por uma tão manifesta expressão de desacordo? Vemos aqui que as mesmas variáveis anteriormente examinadas como afetando a magnitude da dissonância são, de novo, as que importa levar em conta. Mas sejamos mais específicos. A dissonância total introduzida na cognição de uma pessoa pelo conhecimento de que alguém sustenta uma opinião contrária dependerá, é claro, de quantas cognições existentes são consonantes com os elementos cognitivos correspondentes à opinião em questão. Quanto maior for o número de relações consonantes envolvendo essa opinião, menor será a magnitude da dissonância introduzida pela discordância. Entendemos por número de relações consonantes, como já esclarecemos anteriormente, uma soma ponderada pela importância dos elementos envolvidos na relação. Isso leva à especificação de duas importantes variáveis que afetam a magnitude da dissonância criada pelo desacordo com outrem.

1. Na medida em que existem elementos cognitivos objetivos e não-sociais que são consonantes com uma dada opinião, crença ou conhecimento, a expressão de desacordo produzirá uma menor magnitude de dissonância. Assim, quando o conteúdo da opinião se reporta a uma “realidade física comprovável”, a discordância social criará escassa dissonância. Se uma

pessoa acredita que o vidro é frágil, existem tantos elementos cognitivos, adquiridos por experiência, que são consonantes com essa convicção, que haverá relativamente pouca dissonância no caso de outra pessoa expressar uma opinião contrária. Por outro lado, se uma pessoa acreditar na reencarnação, existem poucos elementos cognitivos, ou nenhum, correspondentes à "realidade física", que sejam consonantes com essa crença; e a expressão de uma opinião contrária introduzirá maior dissonância total em sua cognição.

2. Quanto maior o número de pessoas que um indivíduo sabe já concordarem com uma dada opinião que ele sustenta, menor será a magnitude da dissonância introduzida pela expressão de discordância de alguma outra pessoa. Como o conhecimento de que outrem tem a mesma opinião é consonante com o fato do indivíduo sustentar essa opinião, quanto mais pessoas concordarem com uma opinião, mais elementos cognitivos haverá em consonância com a cognição correspondente a essa opinião. Assim, se um membro de um grupo discordar da opinião de uma pessoa, enquanto muitos outros concordam, a magnitude da dissonância total criada para a pessoa será menor do que no caso de só existir discordância.

A magnitude da dissonância também será afetada, é claro, por aquelas variáveis que afetam a importância dos elementos cognitivos envolvidos na dissonância. Quanto mais importantes os elementos, maior será a magnitude da dissonância. Assim, no contexto da discordância social, cumpre identificar as variáveis que afetarão a importância dos elementos cognitivos correspondentes ao conhecimento daquilo em que outros acreditam.

Uma dessas variáveis é, evidentemente, a importância da pessoa discordante ou do grupo em que a discordância se exprime para a opinião em causa. Quanto mais a pessoa ou o grupo for importante para a opinião, mais importantes serão os elementos cognitivos correspondentes ao

conhecimento sobre as opiniões desses outros, e maior será a dissonância criada pela expressão de desacordo. Se a pessoa que expressa a discordância for tida como especialista ou muito versada em tais questões, a dissonância entre o conhecimento da sua opinião contrária e a opinião do próprio indivíduo será maior. Se a opinião a cujo respeito a discordância se exprime é importante ou especialmente relevante para o grupo onde a discordância se manifestou, a dissonância será igualmente maior. Nesse caso, a relevância significa que a opinião está no domínio das questões com cujo conteúdo o grupo usualmente se preocupa.

Outra variável que claramente afetará a importância dos elementos cognitivos, e, por conseguinte, a magnitude da dissonância, é a atratividade da pessoa que expressa desacordo ou do grupo em cujo seio se deu voz a esse desacordo. Essa variável, quando referente ao grupo, tem sido frequentemente denominada coesão, a qual denota a soma total de atrações que impelem os membros para o grupo e os mantêm nele. É plausível supor-se que a dissonância entre a opinião de uma pessoa e o conhecimento de uma opinião contrária expressa por outrem seja superior se essa outra pessoa for importante para a primeira, em algum sentido, ou se o grupo for importante ou atraente.

Um outro fator que afetará a magnitude da dissonância tem de ser aqui mencionada, a saber, a extensão do próprio desacordo. Se uma pessoa diz “preto” e outra diz “branco”, o desacordo, e a dissonância na cognição de cada uma delas, será maior do que se o desacordo for entre “preto” e “cinzentoescuro”. Considere-se, por exemplo, uma pessoa que está convencida de que a única forma de lidar com os delinquentes juvenis é a disciplina rigorosa e a punição severa para qualquer infração das regras. Se um amigo dessa pessoa expressar a opinião de que a punição deve ser moderada e levar em conta fatores atenuantes, será criada dissonância para essa pessoa. A dissonância seria muito maior, entretanto, se esse amigo expressar a opinião de que a única forma de lidar com os delinquentes

juvenis é cumulá-los de amor e gentileza. Na realidade, estamos, nesse caso, diante de um caso de dissonância entre grupos de elementos cognitivos. Quanto maior o número de relações dissonantes entre os elementos nos dois grupos, maior será a dissonância total.

A Redução da Dissonância Proveniente de Discordância Social

De acordo com a teoria, sempre que há dissonância haverá pressões correspondentes para reduzir a dissonância, dependendo a magnitude dessas pressões da magnitude da dissonância. Também nesse caso, as formas como a redução de dissonância pode ser concretizada são semelhantes às que já analisamos em outros contextos. Três métodos para reduzir a dissonância proveniente da discordância social sugerem-se facilmente por si mesmos.

1. A dissonância poderá ser reduzida ou, talvez, até eliminada completamente pela mudança da opinião da pessoa, de modo que passe a corresponder mais de perto ao conhecimento que ela tem daquilo em que outras pessoas acreditam. A mudança da própria opinião só reduzirá eficazmente a dissonância, é claro, se não houver muitas pessoas que já concordam com a opinião original dessa pessoa (as quais, nesse caso, estariam em desacordo depois da mudança de opinião). Isso é completamente análoga à mudança da cognição existente, em outros contextos.

2. Outra forma de reduzir a dissonância seria influenciar as pessoas que discordam para que mudem sua opinião, de modo que corresponda mais de perto à opinião da pessoa. Isso, evidentemente, é análogo à mudança do meio ambiente e, por conseguinte, à mudança dos elementos cognitivos que refletem esse meio ambiente. No contexto da dissonância decorrente da discordância social, isso constitui uma importante manifestação de pressão para reduzir a dissonância. Esses dois primeiros métodos, tomados em conjunto, representam a espécie usual de processo de influência que resulta em movimento no sentido da uniformidade dos grupos, quando em presença

de desacordo. Assim, a remodelação da teoria dos processos de influência em termos de teoria da dissonância torna muito fácil derivar o movimento no sentido da uniformidade.

3. Ainda outra maneira de reduzir a dissonância entre a própria opinião e o conhecimento de que outrem sustenta uma opinião diferente é fazer que a outra pessoa não seja, de algum modo, comparável à primeira. Tal alegação pode assumir numerosas formas. Podemos atribuir diferentes características, experiências ou motivos à outra pessoa, ou podemos até rejeitá-la e depreciá-la. Assim, se outra pessoa afirma que a grama é marrom quando vejo que é verde, a dissonância assim criada pode ser eficazmente reduzida se a característica de ser daltônica for atribuída à outra pessoa. Não haverá dissonância alguma entre o conhecimento de que a grama é verde e o conhecimento de que uma pessoa daltônica a considera marrom. Do mesmo modo, se uma pessoa acredita que os discos voadores são naves espaciais oriundas de outros planetas e outras pessoas exprimem a opinião de que os discos voadores não existem, a dissonância resultante na cognição da primeira pessoa poderá ser reduzida se acreditarmos que as outras são estúpidas, ignorantes, hostis e facciosas.

Como todos esses três processos, a saber, a mudança da nossa própria opinião, a tentativa de influenciar a opinião dos outros e a atribuição de não-comparabilidade, são potencialmente suscetíveis de reduzir a dissonância, é lícito esperar vê-los todos intensificados na medida em que aumenta a magnitude da dissonância. Assim, quando a magnitude da diferença de opinião aumenta, quando a relevância da opinião do grupo aumenta, quando a atração exercida pelo grupo recrudesce e quando a quantidade de outros elementos cognitivos consonantes com a opinião declina, deverão observar-se maiores tendências para mudar a própria opinião em resposta à discordância, maior esforço no sentido de influenciar aqueles que discordam (sobretudo os que manifestarem a maior discordância) e maior propensão para considerar não-comparáveis os que

discordam de nós. Em resumo, voltando uma vez mais à teoria básica, a pressão para reduzir a dissonância será uma função da magnitude da dissonância.

Tudo o que foi acima exposto constitui apenas uma reformulação da teoria previamente publicada, cujas derivações foram bem substanciadas por pesquisas experimentais. Recapitulemos sucintamente os resultados desse trabalho experimental antes de passarmos a desenvolver novas implicações da teoria da dissonância para os processos de influência social.

Numerosos experimentos mostraram que a magnitude da dissonância afeta as manifestações da pressão para reduzir a dissonância na direção teoricamente prevista. Na presença de desacordo num grupo, o aumento de atração dos membros do grupo aumenta as tentativas, por parte dos membros, para reduzir a dissonância ocasionada pelo desacordo. Back (2) demonstrou experimentalmente que a tendência da pessoa para mudar sua própria opinião e o grau em que ela tenta influenciar os outros aumentam na proporção em que a atração dos membros do grupo também aumenta. Em seu experimento, Back lidou com grupos compostos de duas pessoas que jamais se tinham visto antes. Em metade dos seus grupos, cada sujeito recebeu instruções que o orientavam no sentido de tornar o grupo e o outro membro do grupo muito atraentes para eles. Nos outros grupos, as instruções eram orientadas de modo a tornarem o grupo menos atraente para o membro. Em tudo o mais, o procedimento era idêntico para todos os grupos. Antes de serem reunidos, apresentou-se individualmente a cada um dos dois sujeitos uma série de quadros figurativos. Foi pedido a cada um que escrevesse uma interpretação desses quadros. Os dois sujeitos foram então reunidos e permitiu-se-lhes que discutissem o assunto todo o tempo que desejassem. Quando terminaram a discussão, foram novamente separados e voltou-se a pedir-lhes que escrevessem suas interpretações dos quadros.

O grau em que a opinião de cada sujeito mudou em resposta à discussão foi medida pelo exame da extensão em que a sua segunda interpretação diferia da primeira na direção da interpretação do seu parceiro. Os dados mostram que o número médio de tais mudanças na opinião de uma pessoa, na direção de aproximá-la da opinião do seu parceiro, foi maior nos grupos de elevada atração do que nos de baixa atração. Por outras palavras, na medida em que a magnitude da dissonância criada pela discordância aumentou (porque a pessoa que expressava a discordância, ou o grupo em que esta se manifestava, era mais atraente), registrava-se maior mudança de opinião no sentido de reduzir essa dissonância.

Mediante uma cuidadosa observação da discussão entre os dois sujeitos de cada grupo, Back também pôde obter medidas do grau em que eles tentaram influenciar-se mutuamente. Uma vez mais, os dados mostraram que, quanto maior a atração do grupo, maior o grau em que os membros procuram influenciar-se mutuamente. Por outras palavras, quanto maior a magnitude da dissonância, mais forte será a tentativa de reduzir essa dissonância mudando a opinião da pessoa discordante.

Um experimento realizado por mim próprio e vários colaboradores (18) corroborou essas conclusões de Back num contexto algo diferente. Empregamos nesse experimento grupos de seis ou sete pessoas. Também nesse caso fizemos que alguns dos grupos fossem sumamente atraentes para os membros, enquanto outros grupos foram instruídos de um modo calculado para tornar o grupo menos atraente. A discussão nesses grupos, em torno de opiniões sobre um litígio entre operários e gerência, foi inteiramente efetuada por escrito. Obteve-se dessa forma um registro completo de quem escreveu a quem e sobre o que. A percepção de discordância no grupo – isto é, a percepção de cada pessoa sobre quantos discordavam dela e até que ponto – também foi controlada em todos os grupos mediante a falsificação do "levantamento de opiniões" que foi entregue a cada sujeito e que pretensamente o informava do que cada uma

das outras pessoas do grupo pensava sobre o assunto. Os resultados mostraram que nos grupos de elevada atração havia mais mudança de opinião própria do que nos grupos de baixa atração. Os dados também mostraram que os sujeitos nos grupos de alta atração escreveram mais palavras para tentar influenciar aqueles que discordaram do que os sujeitos comparáveis nos grupos de baixa atração.

Schachter (46) relatou um experimento que se interessou primordialmente pela redução de dissonância mediante a depreciação daqueles que expressam discordância. Grupos de sujeitos foram reunidos ostensivamente para a primeira assembleia de um clube interessado nos problemas de delinquência juvenil. Fez-se que metade desses clubes parecesse muito atraente para os membros, enquanto a outra metade, em tudo o mais tratada identicamente, fez-se parecer muito menos atraente, quer em termos de suas expectativas sobre o agrado que os outros membros do grupo lhes mereceriam, quer em função do grau de atração que as atividades do clube teriam para eles. Na sua primeira reunião, pediu-se-lhes que discutissem o caso de um delinquente juvenil, o qual foi escrito de modo que todos os sujeitos se inclinassem a sentir que esse delinquente precisava de amor e compreensão. Em cada clube havia três membros que, sem os sujeitos o saberem, eram participantes pagos. Esses três apareciam em cada grupo e o seu comportamento era padronizado em todos os grupos. Um deles expressava sempre uma opinião concordante com as dos sujeitos; outro começava sempre por expor a opinião de que esse delinquente, descrito no caso em debate, merecia uma severa punição, mas, à medida que a discussão se desenrolava, mudava de ideias e acabava por concordar com os sujeitos; o terceiro participante pago sustentou sistematicamente a opinião discordante de que a punição era a melhor coisa. Esses papéis foram revezados entre os participantes pagos, de modo a anular quaisquer diferenças sistemáticas de personalidade entre eles.

As principais medidas obtidas relacionaram-se com o grau em que, no final da discussão, os sujeitos indicaram depreciar essas três pessoas e preferir que elas não continuassem como membros do clube. Em nenhuma dessas condições houve qualquer prova que evidenciasse a depreciação ou rejeição da pessoa que concordava sempre com o grupo, nem daquela que começou por discordar, mas acabou concordando. Mas houve provas cabais de depreciação e rejeição da pessoa que discordou sistematicamente. O que é mais, o grau em que o dissidente contumaz foi rejeitado era maior nos grupos de elevada atração do que nos de baixa atração. Por outras palavras, houve provas de que a redução de dissonância foi tentada através da rejeição da pessoa que expressou discordância e de que a medida em que isso ocorreu dependia da magnitude da dissonância criada por essa discordância.

No mesmo experimento, Schachter também variou a relevância que a questão tinha para o grupo. Alguns dos grupos, como se disse acima, reuniram-se a fim de discutir a delinquência juvenil. Outros grupos, entretanto, reuniram-se com uma finalidade inteiramente diversa, mas foi-lhes pedido, como um favor especial ao experimentador, que discutissem "apenas desta vez" o caso do delinquente juvenil. Isso não voltaria a ser-lhes pedido, garantiu o experimentador. Quanto ao mais, esses grupos foram tratados exatamente da mesma maneira que os demais. Os resultados mostram que, quando a questão é largamente irrelevante para o grupo e, por conseguinte, a magnitude da dissonância criada pela expressão de discordância é menor, existe menos rejeição do dissidente contumaz.

Também existem dados provenientes de trabalhos experimentais que mostram que, quanto maior o número de elementos cognitivos existentes em consonância com uma opinião, menor é a magnitude da dissonância total introduzida pelo conhecimento de que outra pessoa discorda. Hochbaum (26), por exemplo, efetuou um experimento em que metade dos sujeitos nesses grupos receberam provas antecipadas de que suas opiniões sobre certas espécies de questões tendiam a ser válidas. Quando se defrontaram,

mais tarde, com a discordância de outras pessoas sobre essa espécie de questão, mostraram consideravelmente menos mudança de opinião do que aqueles sujeitos que não receberam essas provas antecipadas. O mesmo efeito foi encontrado, de uma forma algo diferente, no experimento anteriormente mencionado de minha autoria e de meus colaboradores (18). Nesse experimento, aqueles que sabiam haver outros no grupo que concordavam com eles foram consideravelmente menos afetados pela discordância do que aqueles sujeitos que pensavam estar todos os demais em desacordo com suas opiniões. Esse ponto parece tão óbvio, entretanto, que pouco se ganhará em documentá-lo mais detalhadamente.

As provas restantes a serem aqui recapituladas dizem respeito à relação entre a extremidade de discordância que é expressa e a magnitude da dissonância criada por essa discordância. Os experimentos relatados por mim e Thibaut (20) e por Gerard (23) indicam que a magnitude da dissonância e as manifestações da pressão para reduzi-la aumentam na proporção em que a extremidade de discordância aumenta. Em ambos esses experimentos, pediu-se a grupos de sujeitos que discutissem uma questão escolhida de modo a produzir uma vasta gama de opiniões iniciais em cada grupo. As discussões desenrolaram-se por meio de notas escritas de uns sujeitos para outros, de forma que os dados sobre quem tentava influenciar a quem pudessem ser fácil e idoneamente obtidos. Ambos os experimentos mostraram que a grande maioria das comunicações tentando influenciar outros a mudar de opinião dirigiu-se àqueles que discordavam mais extremamente do comunicador. Por outras palavras, as tentativas para reduzir a dissonância pela mudança de opiniões daqueles que discordavam foram mais fortes e insistentes na direção daquelas discordâncias que criavam o máximo de dissonância.

Retornemos agora a uma análise mais minuciosa das implicações da dissonância para os processos de influência e comunicação social. A teoria enunciada até aqui, neste capítulo, ocupou-se do processo social que se

desenrola num esforço para reduzir a dissonância introduzida pela expressão aberta de discordância num grupo. Também podemos examinar, entretanto, como reage uma pessoa com dissonância cognitiva, suscitada fora do grupo social, se for exposta a um processo de influência dentro do grupo. Parece evidente que um grupo social é um recurso potencial para a redução de dissonância, seja qual for o modo e onde a dissonância surgiu. Ao obter apoio social para alguma opinião, a pessoa adquire assim novos elementos cognitivos que são consonantes com essa opinião e reduz, portanto, a magnitude total da dissonância.

Espera-se, por conseguinte, que a pessoa, se tem apreciável dissonância entre dois grupos de elementos cognitivos, inicie processos de influência e comunicação com outras pessoas, numa tentativa para reduzir essa dissonância. Talvez tente obter o conhecimento de que outros concordam com a sua opinião, assim adicionando novos elementos cognitivos consonantes aos que já possui. Poderá conseguir isso, quer descobrindo outras pessoas que já concordam, quer influenciando outras para levá-las a concordar. De qualquer modo, a existência de dissonância em pessoas seria uma das determinantes do gênero de questões e tópicos que podem ser ventilados nas interações sociais e que, portanto, se convertem em questões relevantes para os grupos.

Por exemplo, se uma pessoa comprou recentemente um novo carro e tem a usual dissonância pós-decisão, é de esperar-se que ela fale sobre sua recente compra a outras pessoas de suas relações. Se conhecer alguém que possui um carro idêntico, poder-se-á esperar, sem dúvida, que ela informe essa pessoa sobre sua compra, pois confiaria em obter uma cognição consonante com a sua própria decisão. Poderá até alimentar a esperança de obter a concordância de donos de carros de outras marcas para o efeito de que a sua compra foi boa. Contudo, se algum de seus amigos resolver explicar que o carro recém-comprado pela pessoa é apenas sofrível, podemos esperar que daí resulte considerável discussão persuasiva.

Como já sugerimos no último parágrafo, além de determinar o conteúdo dos processos de comunicação e influência entre pessoas, isto é, que tópicos serão debatidos, a existência da dissonância também afetará a direção da comunicação, isto é, com quem uma pessoa fala. Se, exceto no que se refere à dissonância produzida por discordância de outros, a maioria das cognições relevantes para uma certa opinião é consonante com essa opinião, a comunicação e tentativa de influência por parte de uma pessoa exercer-se-ão principalmente através da mudança de opiniões daqueles que expressaram seu desacordo. Além disso, essas tentativas de influência serão dirigidas, sobretudo, para aquelas pessoas, dentro de um grupo, que mais discordarem, visto que essas maiores discordâncias correspondem a grandes dissonâncias na cognição da pessoa. Contudo, se já existe considerável dissonância entre as cognições correspondentes a alguma opinião e muitos elementos cognitivos existentes, a direção em que a influência é exercida será menos simples. Por um lado, as dissonâncias produzidas pela expressão aberta de discordância de outrem podem ser reduzidas pela tentativa de influenciar os discordantes; mas, por outro lado, a dissonância cognitiva já existente poderá ter sua magnitude reduzida pela comunicação daqueles que já concordam com a opinião em causa, adicionando-se assim mais elementos cognitivos consonantes com a opinião. Nesse caso, seria de esperar que, não levando em conta a dissonância introduzida pela expressão de discordância num grupo, quando as cognições que importam são amplamente consonantes, a comunicação (tentativa de influência) se dirigisse principalmente aos que discordam da pessoa. Mas quando existe considerável dissonância entre as cognições que importam, registrar-se-ão tendências para comunicar com os que já concordam com a opinião que a pessoa sustenta – e, sobretudo, para ouvir essas vozes concordantes.

Como, na presença de dissonância, há pressão para reduzi-la (e para evitar novo aumento de dissonância), e como a discordância e concordância dos outros pode aumentar ou reduzir a dissonância existente, algumas coisas podem ser ditas sobre as circunstâncias em que a tentativa de influenciar

outrem será ou não bem sucedida. De um modo geral, a influência exercida sobre uma pessoa para mudar-lhe a opinião, de modo que a dissonância seja reduzida, terá mais êxito em conseguir mudar essa opinião do que a influência que produza um recrudescimento de dissonância. Em resumo, se uma pessoa já conta com um apreciável número de elementos cognitivos que são dissonantes com a opinião que ela sustenta, será mais fácil influenciá-la para que mude de opinião numa direção que a ponha em consonância com esses outros elementos cognitivos, do que mudar a sua opinião na outra direção. Consideremos uma pessoa que fuma muito e acredita que fumar é nocivo à saúde. Seria mais fácil para outras pessoas persuadi-la de que o fumo não é prejudicial, em absoluto, e de que os dados que pretendem provar que ele faz mal à saúde são inadequados, do que tentar persuadi-la de que fumar é não apenas "um tanto nocivo", mas positivamente letal.

Das considerações acima vemos que, na presença de dissonância, uma pessoa tentará frequentemente obter apoio social para as opiniões que deseja manter. Se o apoio social é obtido, a dissonância será materialmente reduzida e talvez até eliminada. Contudo, se não houver concordância por parte dos outros, então a dissonância persistirá ou sofrerá mesmo um aumento. Quando esse apoio social é procurado numa tentativa para reduzir a dissonância, o êxito da tentativa é equivalente ao de um processo de influência social. Examinemos, pois, os fatores que determinam se um indivíduo, ao procurar reduzir a dissonância cognitiva, é bem sucedido ou não na obtenção de apoio social.

A circunstância mais óbvia em que as pessoas receberão apoio social para alguma opinião que desejam manter é se aqueles com quem elas falam já têm a mesma opinião. Se não for esse o caso, seguir-se-á muito provavelmente um processo de influência. A situação também será muito simples se a opinião apresentada for irrelevante para a cognição existente nessas outras pessoas. Em tais circunstâncias, pouca ou nenhuma

dissonância será introduzida para as outras pessoas e a resistência por parte delas para mudar de opinião não poderá ser muito grande. Imagine-se, por exemplo, um pai que é um rigoroso disciplinador, mas conhece muitas coisas, inclusive as reações de seus próprios filhos, que estão em dissonância com a convicção de que a disciplina rigorosa é boa e com o conhe cimento de que ele a mantém a todo o custo. Nesse caso, talvez procure reduzir essa dissonância convencendo outras pessoas de que a disciplina rigorosa é um método excelente. Se os seus amigos não tiverem filhos e se essa opinião for irrelevante para outras opiniões por eles sustentadas, esse pai poderá influenciá-los com muita facilidade.

O caso mais usual é aquele em que a opinião é importante para as cognições das outras pessoas. Nessas circunstâncias, como se mencionou antes, verificar-se-á certamente a maior resistência a mudar a própria opinião naquelas pessoas para quem a expressão de discordância cria ou aumenta a dissonância. Se as opiniões mudam ou não quando é esse o caso dependerá, é claro, da dissonância criada tornar-se suficientemente grande para superar a resistência à mudança de opinião. Em quem é que a opinião muda dependerá, analogamente, da magnitude da dissonância na cognição de cada pessoa. É evidente que, como a dissonância criada por tal discordância é maior quando os grupos são mais atraentes e quando a opinião é importante para o grupo, esperar-se-á maior mudança de opinião em tais grupos do que em outros. Se a pessoa que inicia o processo de influência numa tentativa para reduzir a dissonância obtém concordância e, por conseguinte, redução da dissonância, ou se, pelo contrário, sofre um aumento de dissonância talvez ao ponto de mudar a sua própria opinião, dependerá do resultado de uma complexa interação.

Há um tipo de circunstância de redução de dissonância pela obtenção de apoio social que é particularmente interessante e que examinaremos em certo detalhe. O apoio social é sobremodo fácil de obter quando um número razoavelmente grande de pessoas associadas entre si está todo na mesma

situação – isto é, todas essas pessoas têm a mesma dissonância entre cognições que pode ser reduzida de maneira idêntica. Consideremos, por exemplo, o caso de um grupo de pessoas que, por muito improvável que isso possa parecer, compraram todas a mesma marca de um novo carro e ao mesmo tempo. Será fácil para essas pessoas, evidentemente, persuadirem-se umas às outras de que essa marca de carro é, de fato, muito superior às suas concorrentes e de que, como máquina, é algo de maravilhoso. Quando ocorre uma situação em que existe dissonância idêntica num grande número de pessoas, é possível observar fenômenos de massa muito surpreendentes e curiosos.

Examinemos primeiro as espécies de circunstâncias que darão origem à dissonância cognitiva idêntica para muitas pessoas. Passaremos então a analisar as manifestações que possam ser observadas em resultado da pressão para reduzir essa dissonância e da circunstância especial de ser fácil de obter o apoio social para a redução dessa particular dissonância.

Pode ocorrer, por vezes, um evento de natureza tão convincente que suscite uma reação ou conduta quase idêntica em todas as pessoas para quem o evento é importante. Ao mesmo tempo, pode existir em muitas pessoas uma cognição dissonante com as cognições correspondentes à reação delas ao evento convincente. Se tal circunstância ocorrer, haverá, nesse caso, um grande número de pessoas cuja dissonância cognitiva é quase exatamente a mesma. Os desastres ou a ameaça de desastres naturais, por exemplo, podem suscitar reações uniformes. A título ilustrativo, a ameaça de graves inundações pode levar toda uma comunidade a evacuar seus lares. Todas essas pessoas terão cognições semelhantes que correspondem aos transtornos sofridos em virtude dessa ação. Tais cognições serão dissonantes com a conduta de abandono dos lares; e essa dissonância estará presente na cognição de todas ou da maioria das pessoas. Sejam quais forem os mecanismos desenvolvidos e usados por essas pessoas para reduzir a dissonância, o mais provável é que todos eles sejam igualmente

satisfatórios para a maioria e, portanto, a tentativa de redução da dissonância obterá facilmente apoio social. Poderão, por exemplo, convencer-se umas às outras de que a ameaça de inundação é iminente e será catastrófica, ou talvez tentem persuadir-se mutuamente de que os incômodos são, na realidade, uma deliciosa aventura.

A dissonância uniforme num grande número de pessoas pode ser também criada se uma informação inegável e indiscutível for apresentada em dissonância flagrante com uma crença ou opinião que era sustentada por todas. Por exemplo, muitas pessoas poderiam estar profundamente convencidas de que, se o partido político da oposição ganhasse uma determinada eleição, a ruína econômica abater-se-ia sobre o país. O partido da oposição ganhou a eleição e não só o caos econômico não sobreveio como a economia do país prosperou ainda mais. Para essas pessoas haverá, portanto, uma dissonância entre o seu conhecimento do que aconteceu no plano econômico e suas opiniões sobre a capacidade e a orientação política do partido ora no poder. Outro exemplo pode ser dado na área da religião. Havia a crença generalizada de que, por exemplo, o ano 1000 D.C. implantaria o tão esperado milênio. O fim desse ano sem acontecimentos dignos de nota deve ter acarretado considerável e uniforme dissonância nas cognições daquelas pessoas que alimentavam a crença. Também nesse tipo de situação, com um grande número de pessoas que se associavam mutuamente e sofriam em comum a mesma dissonância cognitiva, o apoio social para cognições consonantes seria muito fácil de obter. Antes de passarmos a analisar as manifestações algo típicas de pressão para reduzir a dissonância em tais circunstâncias, vamos descrever outro tipo de situação que pode produzir, ocasionalmente, uma generalizada e uniforme dissonância cognitiva.

Grupos e organizações empenham-se, por vezes, num certo curso de ação. Na época em que a ação é empreendida, a maioria das pessoas no grupo ou organização possui, indubitavelmente, cognições que são, é claro,

consonantes com essa ação. Desenvolvimentos futuros, que ocorrem quer independentemente ou em consequência da ação, poderão gerar então novas cognições que são dissonantes do conhecimento de que a ação foi empreendida e prossegue. Em tais circunstâncias, para todos ou a maioria dos membros do grupo haverá dissonâncias semelhantes. Nesse caso, evidentemente, a dissonância uniforme talvez não seja generalizada no sentido de que uma grande quantidade de pessoas tenha a mesma dissonância. Mas pode acontecer, de fato, que uma vasta proporção das pessoas que um indivíduo conhece tenha a mesma dissonância cognitiva que ele próprio possui. Por exemplo, um grupo de vinte ou trinta famílias compra um lote de terreno com a finalidade de construir nele moradias e estabelecer uma comunidade cooperativa. No decurso dessa realização, podem surgir numerosos itens de informação que produzem uma cognição dissonante do conhecimento de que compraram o terreno e continuarão dando seguimento à iniciativa. O custo de levar até ao terreno os serviços básicos de utilidade pública – água, luz, esgotos, transportes etc. – pode ser muito elevado, o custo dos materiais de construção talvez exceda as expectativas, as condições das vias de acesso, que nunca tinham sido consideradas, podem subitamente apresentar-se como um problema sério. Em tais circunstâncias, quando as pessoas estão comprometidas no prosseguimento da ação, no sentido de que seria impossível ou muito difícil mudar de conduta, a pressão para reduzir a dissonância será dirigida, principalmente, no sentido de mudar as cognições que são dissonantes com a ação e de adquirir novas cognições consonantes com a ação. E, uma vez mais, como todas ou a grande maioria das pessoas no grupo têm a mesma dissonância, não será difícil de obter apoio social para a tentativa de redução da dissonância.

A discussão acima dos tipos de situações em que existe dissonância cognitiva idêntica para muitas pessoas, simultaneamente, não pretende esgotar todas as possibilidades para esse gênero de ocorrência. A questão, porém, é que esse tipo de coisa está longe de ser raro, embora talvez seja

infrequente. Em tais circunstâncias, todos os mecanismos de redução de dissonância que já examinamos entrarão em jogo, é claro. O nosso interesse particular por essas circunstâncias decorre do fato de, sob tais condições especiais, ocorrer um certo número de manifestações para reduzir a dissonância que só se verificam nesse tipo de situação e em nenhuma outra. Essas manifestações são usualmente denominadas fenômenos de massa. As considerações que se seguem tentarão mostrar que esses fenômenos de massa não são diferentes, em nível conceptual, das outras manifestações de pressão para reduzir a dissonância que já analisamos antes. A diferença aqui consiste em que, sendo o apoio social tão fácil de obter, a magnitude e o âmbito dos efeitos subsequentes são, por vezes, altamente espetaculares.

A Ocorrência de Boatos Generalizados

A palavra "boato" (ou "rumor") é usualmente usada em ligação com itens de informação transmitidos verbalmente de pessoa a pessoa. Com frequência, a palavra tem a conotação de que a informação assim transmitida é falsa. Contudo, a verdade ou falsidade do item de informação não nos interessará aqui. O que se reveste de interesse são as condições que um item de informação ou um boato deve preencher para que se espalhe e torne generalizado. Algumas dessas condições parecem claras e óbvias. Uma vez que o item de informação exista na cognição de alguém (ocorrendo, talvez, em muitas pessoas ao mesmo tempo), tem de haver algo que impelirá essa pessoa a contá-lo a outrem ou a muitas outras pessoas. Para que o boato continue a espalhar-se e torne-se generalizado, é ainda necessário que um número suficiente de ouvintes do boato também se sinta impelido a contá-lo a outros. Assim, para que o boato se generalize, é evidente que um grande número de pessoas, em contato direto ou indireto umas com as outras, deve encontrar-se em circunstâncias semelhantes; isto é, elas devem ser identicamente afetadas pelo item de informação, no que tange a transmiti-lo a terceiros.

Não pretendemos sugerir que a *única* circunstância em que essas condições serão satisfeitas e os boatos largamente disseminados é a existência de dissonância uniforme entre numerosas pessoas. Com efeito, é indubitável a existência de outros fatores que podem causar a vasta generalização de boatos como, por exemplo, a incerteza sobre o futuro entre pessoas que estão em circunstâncias semelhantes. A nossa finalidade, entretanto, consiste em demonstrar que a existência de dissonância uniforme e generalizada é *uma* circunstância que originará boatos e sua vasta divulgação; e que, além disso, quando os boatos surgem e se espalham numa tentativa de reduzir a dissonância, podemos prever certas coisas sobre a natureza e o conteúdo dos boatos.

Examinemos isso um pouco mais minuciosamente. Imagine-se que uma informação inegável veio incidir sobre a cognição de muitas pessoas, criando dissonância em todas elas entre os elementos correspondentes a essa informação e alguma opinião ou crença que essas pessoas sustentavam. Se a opinião ou crença não for muito resistente à mudança, poderá simplesmente ser descartada a favor de uma opinião ou crença diferente, assim se eliminando a dissonância. Mas se, por uma ou outra razão, houver forte resistência à mudança de opinião ou crença, então teremos duas maneiras em que a dissonância pode ser reduzida. As pessoas talvez tentem mudar os elementos cognitivos correspondentes à nova informação (em essência, negando-lhe validade) ou poderão tentar adquirir cognições adicionais em consonância com a opinião ou crença em questão. Qualquer tentativa em uma ou outra dessas direções que se antolhe razoavelmente satisfatória, durante as discussões entre pessoas com a mesma dissonância, encontrará apoio social. Esse apoio social habilitará a nova cognição, consonante com a crença ou opinião, a ser aceita pelas pessoas, reduzindo assim a dissonância. O conteúdo dessas cognições, transmitido dessa maneira, poderá espalhar-se muito facilmente e adquirir a aparência de um boato amplamente aceito.

Negação da Realidade

Acontece, por vezes, que um grande grupo de pessoas está apto a manter uma opinião ou crença, mesmo diante de contínuas e definitivas provas em contrário. Tais casos podem variar desde ocorrências efêmeras e inconsequentes até fenômenos que podem quase ser classificados como ilusões de massa. Por exemplo, muitos leitores terão presenciado um grupo de pessoas que, tendo programado um piquenique para sábado, não dão crédito ao boletim meteorológico que prevê chuva para esse dia, apoiando-se umas nas outras durante o processo. Podem então realizar o piquenique e talvez acreditem que a chuva não virá mesmo quando as nuvens se acumulam sobre suas cabeças. Essa crença, que contradiz as provas da realidade, é capaz de persistir, às vezes, até ao próprio instante em que a chuva começa a cair. De maneira análoga, sabe-se de vários grupos de cientistas que continuam a acreditar em certas teorias, apoiando-se mutuamente nessa crença apesar das contínuas provas crescentes de que tais teorias são incorretas.

Os exemplos dados são deliberadamente prosaicos porque cumpre enfatizar estarmos discutindo um fenômeno que ocorre em pessoas que estão em perfeito contato com a realidade. Isto é, o impacto da realidade é muito forte, exercendo poderosa pressão sobre a cognição para corresponder veridicamente. Para tais pessoas, é muito difícil manter opiniões e crenças em contradição com a realidade. Poder-se-á então perguntar: Em que circunstâncias ocorre essa negação da realidade?

Imaginemos uma pessoa detentora de alguma cognição que é, simultaneamente, muito importante para ela e também muito resistente à mudança. Poder-se-ia tratar de um sistema de crenças que impregna uma parcela apreciável de sua vida e tão consonante com muitas outras cognições que a mudança do sistema de crenças introduziria enorme dissonância. Ou poderia ser um conjunto de elementos cognitivos

correspondentes a alguma ação muito importante que a pessoa empreendeu, ação em que ela se empenhou de tal modo que mudá-la seria quase impossível. Imaginemos ainda que ocorre um acontecimento e este influi na cognição da pessoa de modo a provocar uma forte dissonância com a cognição existente. Se, nessas circunstâncias, se malograrem as tentativas de redução da dissonância, mediante a aquisição de novos elementos cognitivos consonantes com a cognição original, então o mais provável é que a pessoa tente negar a validade do acontecimento que originou a dissonância. Isso, porém, é difícil de realizar se a realidade for inequívoca e impuser-se diretamente à cognição da pessoa. Se, por exemplo, a pessoa estiver caminhando na chuva e ficar molhada, seria extremamente difícil para ela convencer-se de que não está chovendo. A realidade que se impõe diretamente às pessoas tem, para quase todos nós, uma qualidade muito convincente.

As tentativas da pessoa em quem existe dissonância levá-la-ão, porém, a entabular discussões com outras sobre a validade do acontecimento. Se a pessoa que caminha na chuva, supondo-se que, por qualquer razão, a cognição de chuva introduzisse uma dissonância muito forte nessa pessoa, tentasse negar a realidade da chuva, poderia dizer ao seu companheiro de passeio que talvez não esteja chovendo, de fato, mas que o vento está soprando as gotas das folhas das árvores – gotas que se acumularam durante uma anterior chuvarada. O seu companheiro, porém, sendo muito sensível ao impacto da realidade, rejeitaria provavelmente essa noção com veemência, a menos que sofresse de idêntica dissonância. Nesse caso, também desejaria acreditar nisso. Somente quando um grande número de pessoas mutuamente associadas possui dissonância idêntica que não pode ser resolvida de maneiras mais fáceis, é que elas poderão, ao apoiarse mutuamente, conseguir manter a opinião de que não está chovendo, de maneira nenhuma. Se todos acreditarem nisso, então deve certamente ser verdade.

Proselitização em Massa

Já é evidente ao leitor, indubitavelmente, por que e como as atividades de angariação de prosélitos podem ser manifestações de pressão para reduzir a dissonância. Por certo, as atividades de proselitização em larga escala não são de natureza conceptualmente diferente dos casos isolados em que uma pessoa tenta influenciar outra para que concorde com certa opinião. Se essas tentativas de influência, ou essa proselitização em larga escala, forem bem sucedidas, os novos convertidos ou adeptos do sistema de opiniões ou crenças introduzirão mais consonância, reduzindo assim a dissonância existente com o sistema de crenças. Falta averiguar, porém, as condições em que a existência de dissonância e a pressão para reduzi-la se manifestarão nas atividades de proselitização em massa.

Examinemos de novo uma situação em que certo número de pessoas mutuamente associadas sustentam um conjunto de crenças que, por uma razão ou outra, são muito importantes para elas e altamente resistentes à mudança. E, uma vez mais, imaginemos a situação que surge se ocorrer um evento ou alguma informação se impuser à cognição dessas pessoas que crie uma dissonância muito poderosa com o sistema de crenças, dissonância essa que, no entanto, não será suficientemente forte para causar a rejeição de todo o sistema de crenças. Especifiquemos ainda que a informação geradora de dissonância é inequívoca e inegável – isto é, tão convincente em sua natureza que a validade não poderá ser negada. Em resumo, postulamos a existência de uma dissonância extremamente forte entre dois conjuntos de elementos cognitivos, sendo cada conjunto altamente resistente à mudança e, por conseguinte, permanecendo inalterado. Por outras palavras, a dissonância nessas condições não pode ser reduzida pela mudança dos elementos de cognição que estiverem envolvidos na dissonância. Só poderá ser reduzida desde que se adicionem novos elementos cognitivos em consonância com o sistema de crenças.

Como se afirmou antes, podemos esperar que as pessoas com tal dissonância busquem outras que sofrem de idêntica dissonância, numa tentativa de obter apoio para novas cognições consonantes com o sistema de crenças. Essas novas cognições poderão envolver explicações do evento gerador de dissonância, novas reafirmações e novas provas consonantes com o sistema de crenças etc. Já vimos que, quando as pessoas se associam com outras portadoras de dissonância idêntica, é altamente provável que se registre um apoio a essas novas cognições. No caso lamentável de uma pessoa com tal dissonância ver-se cercada de pessoas que não apóiem essas tentativas de redução da dissonância, esta poderá muito bem ser aumentada pelos não-crentes, a ponto da pessoa acabar por descartar o seu sistema de crenças. Contudo, se ela estiver rodeada de companheiros de crença com a mesma dissonância, esta será reduzida até certo ponto e a crença mantida.

Se, como postulamos, a dissonância inicial for extremamente forte, não é provável que a dissonância seja reduzida em grau pronunciado pelos procedimentos acima descritos. A fertilidade do ser humano em inventar explicações, racionalizações, novas "provas" etc., embora grande, ainda é limitada. A dissonância entre o sistema de crenças e o evento inegável, embora menor em relação a todas as novas e relevantes cognições consonantes, manter-se-á ainda. Logo, como poderão ser adicionados ainda mais elementos de cognição em consonância com o sistema de crenças, de modo a produzir-se uma redução ainda maior da dissonância? Isso pode ser conseguido, é claro, persuadindo-se cada vez maior número de pessoas de que o sistema de crenças é verdadeiro, ou seja, realizando-se uma campanha de proselitização para a obtenção de novos crentes. Assim, em tais circunstâncias, é possível que se manifeste uma proselitização em escala mais ou menos vasta, na tentativa de reduzir a dissonância. Se tais pessoas puderem persuadir o mundo inteiro da correção de suas crenças, a dissonância tornar-se-á negligível, sem dúvida.

Os dois capítulos seguintes apresentarão dados pertinentes ao papel que os processos de comunicação e influência social desempenham na criação e redução de dissonância.

9. O PAPEL DO APOIO SOCIAL: DADOS SOBRE O PROCESSO DE INFLUÊNCIA

A ÁREA de conteúdo que abrange os processos de comunicação e influência social é deveras ampla, em termos de seu âmbito geral e do montante de dados importantes que existem. Não pretendo fazer neste capítulo uma apresentação completa de todos os dados que, nessa área, podem ser interpretados ou explicados em função da teoria da dissonância. Evidentemente, se é correto dizer que sustentar uma opinião é dissonante com o conhecimento de que outrem, geralmente semelhante a nós próprios, defende uma opinião contrária, então boa parte dos dados sobre influência em grupos face a face e efeito sobre a comunicação de massa poderá ser interpretada de acordo com a teoria. O fato das pessoas serem propensas a associar-se com outras que concordam com elas, o fato das pessoas lerem jornais que já apóiam suas opiniões existentes etc., podem ser vistos como casos de redução de dissonância ou de evitação do recrudescimento de dissonância. Mas tais casos não são muito convincentes a respeito da teoria da dissonância.

O que tentarei fazer neste capítulo é apresentar aquelas provas, provenientes da área do processo de comunicação e influência social, que considero mais relevantes para a teoria da dissonância e para as quais são difíceis de encontrar outras explicações alternativas. Os dados que apresentaremos podem ser agrupados, de um modo geral, sob duas epígrafes: primeiro, os dados demonstrativos de que a mudança de opinião que ocorre na presença de comunicação social é, predominantemente, de uma natureza que reduz a dissonância; e, segundo, os dados demonstrativos de que a existência de dissonância leva à iniciação (e modificação) dos processos de influência e comunicação.

Processos de Influência que Conduzem à Redução da Dissonância

Examinemos primeiro as implicações gerais da teoria da dissonância em relação ao apoio social. Como ficou dito no capítulo anterior, a existência de dissonância numa pessoa leva a um processo de comunicação social pelo qual ela tenta reduzir a dissonância. A pessoa tentará encontrar outras que concordem (ou influenciá-las para que concordem) com aquelas cognições que ela gostaria de adquirir a fim de reduzir a dissonância. Na medida em que seus esforços sejam bem sucedidos, verificar-se-á que, decorrido um certo período de tempo, teve lugar uma mudança de opinião que reduz a dissonância. Por outras palavras, se uma pessoa tinha duas opiniões mutuamente dissonantes, é mais provável que uma dessas duas opiniões mude do que no caso das duas serem mutuamente consonantes.

Ao examinarem-se os dados referentes a esse ponto, deparamos sempre com o problema de determinar *a priori* se duas opiniões são ou não dissonantes entre si. Admitindo que há muitos casos em que seria difícil resolver esse problema, há muitos outros casos, porém, que se nos apresentam de forma perfeitamente clara. Vejamos dois exemplos de mudança de opinião em que, transcorrido um certo período de tempo, é possível comparar pessoas que inicialmente mantinham duas opiniões dissonantes com pessoas que defendiam opiniões consonantes. Lipset e outros (37) apresentaram dados de mudança de opinião relativos a uma amostra de 266 pessoas que foram entrevistadas duas vezes (agosto e outubro), durante a campanha eleitoral de 1940 para a Presidência. De ambas as vezes foram feitas perguntas aos sujeitos para apurar se eles se consideravam democratas ou republicanos e se eram a favor ou contra Willkie. O Quadro 22 apresenta os dados provenientes desse estudo.

No que diz respeito a esses dados, a designação *a priori* de dissonância e consonância é, certamente, clara e inequívoca. Ser a favor do candidato republicano decorre da pessoa considerar-se republicana e é consonante

com tal consideração. Ser contra o candidato republicano está em dissonância com o fato da pessoa considerar-se republicana. Do mesmo modo, considerar-se democrata é dissonante de ser favorável ao candidato republicano e consonante com a oposição a esse candidato. Olhando a primeira coluna de números, vê-se claramente que, como era de esperar, a grande maioria das pessoas tinha opiniões mutuamente consonantes. Das 266 pessoas que foram entrevistadas, apenas 59 sustentavam inicialmente opiniões dissonantes. Do mesmo modo, tal como esperado, verificou-se muito pouca mudança de opinião entre aquelas pessoas cujas opiniões iniciais eram mutuamente consonantes. Somente cerca de 5% dessas pessoas mudaram de opinião a respeito de Willkie ou de filiação política durante o período de dois meses que transcorreu entre as duas entrevistas.

QUADRO 22

MUDANÇAS DE OPINIÃO DE ACORDO COM A DISSON NCIA INICIAL

Opiniões na Primeira Entrevista	**% de Mudança de Alguma Opinião na Segunda Entrevista**	
Republicanos pró-Willkie (N = 135)	4,4	consonância inicial
Democratas contra Willkie (N = 72)	5,6	
Republicanos contra Willkie (N = 35)	34,3	dissonância inicial
Democratas pró-Willkie (N = 24)	50,0	

Em contrapartida, houve um número muito grande de pessoas que, defendendo no início opiniões que eram mutuamente dissonantes, mudaram de opinião durante o período de dois meses: 34% no caso de republicanos contra Willkie e 50% no caso de democratas a favor de Willkie. Todas as pessoas com opiniões inicialmente dissonantes que mudaram de opinião fizeram-no na direção de reduzir a dissonância. Houve 24 pessoas nessa situação. Duas delas mudaram de filiação partidária para colocá-la em harmonia com a votação em seu candidato preferido e outras 22 mudaram a

preferência pelo candidato para harmonizá-la com a sua filiação política. Não causa surpresa, é claro, que as cognições respeitantes à filiação política fossem mais resistentes à mudança que as cognições referentes à preferência por um candidato.

Outro exemplo do mesmo tipo de mudança de opinião pode ser tomado de um estudo relatado por Blau (6). Esse estudo ocupou-se das mudanças de opinião numa amostra de 944 estudantes da Universidade Cornell que foram entrevistados na primavera de 1950 e, de novo, na primavera de 1952. Entre outras coisas, Blau obteve dados sobre a orientação a respeito de questões internacionais isto é, se os respondentes advogavam o uso da força ou advogavam a cooperação internacional como o meio mais eficaz de impedir a guerra. Também obteve dados sobre as convicções políticas gerais das pessoas entrevistadas, tal como se refletiam, principalmente, no apoio que dessem em 1948 ao Partido Progressista, ao Democrata ou ao Republicano. O autor demonstrou que a ideologia política liberal era consonante com o favorecimento da cooperação pacífica em questões internacionais, no sentido de que esses dois conjuntos de opiniões encontraram-se geralmente reunidos. Do mesmo modo, uma ideologia política conservadora manifestava-se em conjunto com o favorecimento do uso da força em questões internacionais. Esse mesmo julgamento a respeito da consonância entre opiniões pode ser igualmente estabelecido na base do conteúdo explícito das coisas advogadas pelos três partidos políticos em 1948. Blau passou então a demonstrar que as mudanças de opinião ocorridas durante o período de dois anos tiveram lugar, de fato, na direção da redução de dissonância. Assim, em suas próprias palavras,

> A distribuição dos escores na orientação sobre questões internacionais não registrou praticamente mudança alguma entre 1950 e 1952. Essa similaridade, entretanto, esconde mudanças compensatórias em direções opostas. Um quinto desses 944 estudantes mudou para uma disposição mais cooperativa e quase outros tantos (18%) tornaram-se mais propensos ao uso da força. Um exame dessas mudanças revela uma propensão no sentido da coerência. Uma filosofia

> política progressista está associada à orientação cooperativa, como foi demonstrado. ... Como uma orientação para o recurso à força era incompatível com a ideologia progressista, os estudantes que endossavam programas políticos muito progressistas viram-se forçados a tornar-se cada vez mais favoráveis à cooperação internacional. Entre os adeptos do terceiro partido que, em 1950, não defendiam a cooperação internacional, 47% avançou para uma orientação mais cooperativa. Entre os grupos correspondentes de democratas e republicanos, apenas 27% e 32%, respectivamente, se deslocaram nessa direção (págs. 209-210).

Evidencia-se, uma vez mais, que as mudanças de opinião que ocorrem com o passar do tempo tendem a ser na direção da redução de dissonância. Blau também descreveu o mesmo tipo de mudança de opinião na direção da "maior coerência" com o outro conteúdo. Por exemplo, no período de dois anos, os estudantes conservadores mostraram-se propensos a afastar-se da ideia de que o Governo mundial era sumamente importante na prevenção da guerra, ao passo que a tendência dos estudantes liberais foi para mudarem no sentido da crescente aceitação do Governo mundial. Nesse caso, as mudanças na direção da redução da dissonância ocorreram com igual frequência, muito embora a tendência predominante na amostra, como um todo, fosse no sentido de discordar do Governo mundial.

A demonstração de que as mudanças de opinião que ocorrem no decorrer do tempo tendem a reduzir a dissonância não é, contudo, suficiente. O ponto principal a focalizar é o seguinte: a obtenção da *concordância por parte de outros* é uma das principais maneiras em que essa redução de dissonância pode ser conseguida. Em ambos os conjuntos de dados acima é plausível supor, evidentemente, que as pessoas, durante o período de tempo que mediou entre as duas entrevistas, discutiram essas questões com outras pessoas à sua volta. Assim, podemos admitir que alguém que era democrata e considerava Willkie o melhor dos dois candidatos existentes tentaria, a fim de reduzir essa dissonância, persuadir-se de que talvez Willkie não fosse tão bom assim. Se pudesse encontrar outras pessoas que lhe dissessem não ser

Willkie, afinal de contas, um sujeito muito hábil ou que Willkie possuía certas características indesejáveis, essa pessoa estaria apta a mudar de opinião a respeito de Willkie. Por conseguinte, é lícito concluir que uma das principais determinantes da ocorrência de mudança de opinião no sentido ou não da redução de dissonância é a acessibilidade de outras pessoas que possam dar apoio à nova e consonante opinião.

O estudo de Blau apresentou alguns dados importantes para esse ponto de vista. Ele comparou a mudança de opinião entre os que tinham poucos contatos sociais com a mudança de opinião entre os que tinham muitos contatos sociais. É certamente óbvio que, se uma pessoa tem poucos contatos sociais, ser-lhe-á correspondentemente mais difícil encontrar outras que concordem com as coisas em que ela quer acreditar. Uma pessoa com numerosos contatos sociais estará apta a encontrar outras mais facilmente, deverá ser mais capaz de mudar amiúde de opinião, de forma a reduzir a dissonância existente. Com efeito, Blau apurou que aqueles estudantes que tinham dificuldade em fazer amigos e aqueles que não eram membros de grupos existentes no *a priori* mudaram suas opiniões com o tempo menos frequentemente que os seus colegas pertencentes a grupos do *a priori* ou que faziam amigos sem maiores dificuldades. Por exemplo, no que se refere à orientação cooperativa versus orientação para o uso da força em questões internacionais, Blau diz o seguinte:

> As mudanças na orientação a respeito de questões internacionais também indicam que os estudantes integrados em grupos significativos no seu *campus* são mais propensos do que os outros a mudar suas opiniões. Por exemplo, os membros de associações estudantis tinham mais probabilidade de mudar de orientação, independentemente da direção dessa mudança, do que os estudantes independentes (pág. 211).

E ainda, com respeito às mudanças de atitude sobre o Governo mundial, uma conclusão semelhante foi descrita por Blau:

> Um terço dos estudantes que afirmaram ter dificuldade em fazer amigos mudaram com a tendência geral adversa ao Governo mundial, em contraste com quase metade (48%) dos que acharam fácil fazer amigos...
>
> Existem algumas provas, entretanto, que sugerem estar qualquer mudança de opinião, seja contra ou a favor da tendência geral, relacionada com a integração do estudante na comunidade acadêmica. As diferenças encontradas foram pequenas, mas revelam um padrão coerente... (pág. 211).

Em resumo, os dados corroboram as expectativas teóricas. Para ambas essas áreas de opinião, as mudanças que ocorreram eram, principalmente, na direção da redução de dissonância; e as pessoas que tinham mais contatos sociais eram mais suscetíveis de mudar de opinião.

Embora os dados examinados até agora, neste capítulo, sejam compatíveis com as expectativas teóricas, ficou por controlar uma variável particularmente importante que deixa aquém do que seria desejável o grau de confirmação da teoria da dissonância. Especificamente, nos estudos que foram descritos, não há controle nem qualquer medida do montante de influência, e a direção dessa influência exercida sobre pessoas que mudam de opinião. Por exemplo, considerando os dados sobre mudanças de opinião entre aqueles cujas filiações políticas eram dissonantes com suas atitudes em relação a Willkie, poderíamos oferecer uma explicação alternativa para os resultados obtidos. Poder-se-ia plausivelmente sustentar que os republicanos se associam primordialmente com outros republicanos e os democratas com outros democratas. Sendo assim, então um republicano que se opunha a Willkie estaria principalmente exposto a opiniões pró-Willkie, visto serem as que preponderavam entre os seus confrades. Do mesmo modo, um democrata pró-Willkie expor-se-ia principalmente a opiniões anti-Willkie dos seus confrades. Caso isso seja verdade, não seria surpreendente descobrir que tal influência foi bem sucedida em numerosos casos e que essas pessoas mudaram de opinião no sentido que parecia ser mais coerente. A questão é que a direção da influência a que essas pessoas

foram involuntariamente expostas poderia muito bem ser diferente para os dois grupos.

A mesma espécie de explicação alternativa poderia ser oferecida para os dados de Blau, embora se revista de um pouco menos de plausibilidade nesse caso. Por exemplo, a indicação de que os membros de associações estudantis mudaram de opinião mais frequentemente, numa direção ou outra, do que os estudantes não-filiados, é difícil de se justificar mediante uma explicação que envolve um diferente conteúdo da influência exercida por outrem, por causa das opiniões predominantes entre os associados dessa pessoa. Esta explicação quase nos força a aceitar alguma seletividade por parte da pessoa cujas opiniões são dissonantes, quer a respeito daqueles com quem a pessoa fala sobre o assunto, quer a respeito da direção das tentativas de influência exercidas por outros a quem ela responderá mais prontamente – ou ambas as coisas. Assim, esses dados fornecem um grau algo mais elevado de confirmação para essas implicações da teoria da dissonância.

Teria sido sumamente desejável, não obstante, a existência de algum controle sobre a direção da influência exercida sobre aquelas pessoas cujas opiniões mudaram. Idealmente, desejarse-iam comparar os dados sobre mudança de opinião para pessoas cujas opiniões eram, no início, dissonantes, com os dados para pessoas cujas opiniões iniciais eram consonantes, em circunstâncias tais que todas as pessoas tivessem ficado expostas exatamente às mesmas tentativas de influência por parte de outras. Em tais circunstâncias controladas, a interpretação dos resultados seria inequívoca. Há poucas possibilidades, é claro, para esse tipo de controle preciso em estudos de campo como os que estivemos examinando. Descreverei, contudo, um experimento de laboratório realizado por McGuire,[3] o qual preenche exatamente essas condições.

Nesse experimento, participaram 92 estudantes universitários em duas sessões separadas por uma semana de intervalo. Na primeira sessão, foi-lhes dito que deveriam responder a um questionário que fazia parte de um estudo para determinar os pontos de vista dos estudantes sobre vários assuntos relativos ao planejamento da universidade. O questionário consistiu em 24 enunciados ou proposições diferentes. Esses enunciados compunham-se de oito grupos formados, cada um deles, por três proposições silogisticamente relacionadas; isto é, duas proposições eram premissas e a terceira uma conclusão que decorria logicamente das primeiras duas. Cada um dos 24 enunciados referia-se à ocorrência de algum futuro evento ou contingência. Segue-se um exemplo de um grupo silogisticamente relacionado de três enunciados que McGuire usou:

1. O Governo adotará a política de alistamento militar dos estudantes que for no melhor interesse da nação como um todo.

2. A política de alistamento militar dos estudantes que é do melhor interesse da nação como um todo é adiar a convocação de todos os estudantes até, pelo menos, a conclusão de seus cursos.

3. O Governo adotará a política de adiar a convocação de todos os estudantes até, pelo menos, a conclusão de seus cursos.

Os grupos silogísticos usados foram construídos de modo que, até onde possível, nenhuma das duas premissas, tomada por si só, tivesse a possibilidade de sugerir ao sujeito a conclusão. Além disso, quatro das conclusões enunciaram um resultado desejável para os sujeitos, como no exemplo dado, ao passo que as outras quatro conclusões estabeleciam um resultado indesejável. Os 24 enunciados foram dispostos no questionário da seguinte maneira: as dezesseis premissas (duas de cada grupo) apresentaram-se primeiro, dispostas em ordem aleatória, apenas com duas restrições, a saber, nenhum par de premissas do mesmo grupo tinha menos de três outros enunciados intercalados entre essas duas premissas, nem era

apresentado na mesma página do questionário. As premissas seguiam-se os oito enunciados representativos das conclusões, também dispostas em ordem aleatória. Para os sujeitos, é claro, não havia distinção alguma entre premissa e conclusão – eram, simultaneamente, 24 enunciados.

Ao lado de cada um dos 24 enunciados havia uma escala, na qual o sujeito era solicitado a classificar a probabilidade de ocorrência do evento enunciado. Essa escala consistia em cinco linhas horizontais de cinco polegadas, repartidas de meia em meia polegada por uma curta linha vertical. Essas linhas verticais estavam marcadas, da direita para a esquerda, pelos números 0, 10, 20..., 90, 100. Perto do 0 estava escrito "Extremidade muito improvável" e perto do 100 estava escrito "Extremidade muito provável". Foi pedido aos sujeitos que traçassem uma linha de um lado ao outro da escala naquele ponto que expressasse a opinião de cada um sobre a probabilidade do enunciado ser verdadeiro.

A segunda sessão teve lugar uma semana depois. Nessa sessão, foram entregues a cada sujeito quatro comunicações persuasivas para que as lessem. Isso foi imediatamente seguido por outra administração do questionário que consistia nos 24 enunciados já descritos. Cada uma das comunicações persuasivas dadas a ler aos sujeitos consistia na resposta de um fictício Dr. Harold Wilson a uma pergunta que lhe fora dirigida durante uma entrevista à imprensa pretensamente realizada por ocasião de sua eleição para a presidência da Associação Nacional de Administradores Universitários, uma organização também fictícia. Cada comunicação consistia na pergunta do entrevistador e na resposta de 150 a 200 palavras do Dr. Wilson. Em cada caso, a pergunta referia-se diretamente a uma das premissas dos oito grupos e cada resposta consistia num argumento unilateral de natureza razoável e plausível. A resposta argumentava em favor da probabilidade da ocorrência do evento. Por outras palavras, na medida em que a comunicação persuasiva era eficaz, o sujeito elevava a sua classificação da probabilidade do evento realmente ocorrer.

No total, foram usadas oito dessas comunicações persuasivas, uma para cada grupo silogisticamente relacionado, embora cada sujeito visse apenas quatro delas. As quatro que o sujeito via consistiam sempre em duas respeitantes a uma premissa relacionada com uma conclusão desejável e duas referentes a uma premissa relacionada com uma conclusão indesejável. Números iguais de sujeitos foram expostos a cada uma das comunicações persuasivas.

Antes de examinarmos os resultados, vejamos de que modo esse experimento satisfaz às condições que foram previamente especificadas. Se, por exemplo, a respeito dos três enunciados num grupo, um sujeito indicasse que, em sua opinião, cada uma das premissas era altamente provável e, ao mesmo tempo, achasse que a conclusão que decorria logicamente dessas premissas era altamente improvável, seria plausível concluirmos que, para essa pessoa, existia dissonância cognitiva. Não desejo com isso dizer que a dissonância existe se a probabilidade atribuída à conclusão não for exatamente igual ao produto das probabilidades indicadas para as duas premissas. Em primeiro lugar, mesmo logicamente, a probabilidade da conclusão poderá ser superior ao produto das probabilidades das duas premissas porque outras premissas possíveis talvez impliquem também a mesma conclusão. Tampouco desejo afirmar que cada pessoa cogita sobre probabilidades com uma lógica precisa. Contudo, é plausível afirmar o seguinte:

1. Entre aquelas pessoas para quem a probabilidade enunciada da conclusão é *maior* do que o produto das probabilidades das duas premissas relacionadas, haverá algumas que têm dissonância cognitiva, a qual poderá ser reduzida pelo aumento da probabilidade de uma das premissas. Ser afetado pela comunicação persuasiva reduziria, portanto, a dissonância nessas pessoas.

2. Entre as pessoas para as quais a probabilidade enunciada da conclusão é *menor* do que o produto das probabilidades das duas premissas relacionadas, haverá algumas que têm dissonância cognitiva, a qual poderá ser reduzida pela diminuição da probabilidade de uma das premissas. Ser afetado pela apropriada comunicação persuasiva *aumentaria*, portanto, a dissonância nessas pessoas.

É evidente, pois, que podemos, na base das respostas ao primeiro questionário, identificar grupos de pessoas, algumas das quais tinham dissonância cognitiva que podia ser reduzida pela mudança de opinião numa direção, e algumas das quais tinham dissonância cognitiva suscetível de ser reduzida pela mudança de opinião na direção oposta. Como todas as comunicações persuasivas argumentavam a favor do aumento da probabilidade da premissa a que era dirigida, essas comunicações só ajudariam a reduzir a dissonância em *alguns* daqueles indivíduos que lhes foram expostos.

Vejamos agora os resultados. O Quadro 23 apresenta os dados sobre a mudança, do primeiro para o segundo questionário, da probabilidade daquelas premissas a que as comunicações estão afetas. Esses dados baseiam-se unicamente naqueles casos em que a probabilidade da conclusão não mudou mais de 0,10 do primeiro para o segundo teste. Evidentemente, qualquer dissonância que existisse no primeiro questionário poderia ter sido reduzida pela mudança de opinião sobre a probabilidade de uma ou outra das premissas ou da conclusão. Como estamos interessados em observar a mudança naquelas premissas a que as comunicações estão afetas, é vantajoso restringir o àqueles casos em que, pelo menos, é anulado um dos outros caminhos de redução da dissonância. Anular ambos os outros caminhos de redução da dissonância, isto é, examinar apenas aqueles casos em que tanto a conclusão como a premissa não envolvida na comunicação persuasiva não mudaram, teria resultado em muito poucos casos para análise.

QUADRO 23

MUDANÇAS EM PROBABILIDADE DAQUELAS PREMISSAS RELACIONADAS COM AS COMUNICAÇÕES PERSUASIVAS

	Probabilidade de Conclusão no Primeiro Questionário	
	Maior do que o Produto das Probabilidades das Duas Premissas Relacionadas	Menor do que o Produto das Probabilidades das Duas Premissas Relacionadas
Conclusões desejáveis		
Exposto à comunicação	+12,4	-5,0
Não exposto	+1,6	+8,1
Conclusões indesejáveis		
Exposto à comunicação	+20,0	+1,3
Não exposto	+5,9	-5,0

Examinemos primeiro os dados para aqueles casos em que o sujeito não recebeu uma comunicação persuasiva relacionada com uma certa premissa. Nesses casos, como seria de esperar-se, simplesmente, da pressão para reduzir a dissonância, registrou-se uma ligeira mudança durante um certo período de tempo (uma semana) na direção da redução da dissonância, tanto quanto a premissa está relacionada com uma conclusão desejável como quando a premissa se relaciona com uma conclusão indesejável. Quando a probabilidade da conclusão era “demasiado alta” no primeiro questionário, a probabilidade aumentava, em média, 1,6 e 5,9 no segundo questionário. Quando a probabilidade da conclusão era “demasiado baixa”, inicialmente, a probabilidade da premissa tinha declinado, na altura do segundo questionário, na razão de 8,1 e 5,0.

Examinemos agora as mudanças comparáveis nos casos em que os sujeitos *foram* expostos a uma comunicação que argumentou em favor da alta

probabilidade de uma premissa. Nos casos em que ser influenciado por essa comunicação teria reduzido a dissonância, isto é, quando a probabilidade da conclusão era "demasiado alta" no questionário inicial, os sujeitos foram influenciados, de fato, pela comunicação persuasiva. Para as premissas relacionadas com conclusões desejáveis e indesejáveis, as mudanças médias na probabilidade da premissa, após a leitura da comunicação, foram +12,4 e +20,0, respectivamente. Por outras palavras, os sujeitos foram fortemente influenciados pela comunicação quando tal influência reduzia a dissonância. mudanças comparáveis para aqueles casos em que ser influenciado pela comunicação teria aumentado a dissonância foram, respectivamente, -5,0 e +1,3. Isto é, se ser influenciado teria aumentado a dissonância, as pessoas mantiveram-se imunes à influência das mesmas comunicações que tiveram um efeito tão pronunciado nos outros. Também é interessante assinalar que a conveniência ou inconveniência da conclusão relacionada pouco ou nada teve a ver com o grau em que a comunicação era eficaz. Somente foi eficaz quando serviu para reduzir a dissonância, sendo ineficaz em todos os outros casos.

Em resumo, os dados estão aqui coletados sob circunstâncias controladas que mostram claramente que, em condições idênticas, a tentativa de influência é mais eficaz nas pessoas em que reduz a dissonância. Esses dados, considerados em conjunto com os menos bem controlados estudos de campo, analisados anteriormente, corroboram de maneira substancial as implicações decorrentes da teoria da dissonância.

Dissonância Conducente à Iniciação dos Processos de Influência

Passemos agora ao exame do efeito da existência de dissonância sobre os processos de comunicação social. Até agora, as nossas considerações lidaram com os resultados desse processo e mostraram que a redução da dissonância ocorre através da obtenção de apoio social. A existência de dissonância também levará à procura de apoio social e, por conseguinte, é

possível localizar alguns efeitos sobre o processo de comunicação. Um dos efeitos mais óbvios, como se disse no capítulo anterior, é a iniciação de comunicação com outros a respeito de alguma questão. Assim como a existência de dissonância após a compra de um novo carro, por exemplo, leva o seu dono a ler anúncios referentes ao carro que acabou de adquirir, a dissonância também o levaria a iniciar discussões com outras pessoas a respeito de automóveis em geral e do seu em particular. Desse modo, ele pode alimentar a esperança de encontrar outros que concordem em que o carro por ele comprado é maravilhoso ou, na falta disso, persuadir outros de que isso é assim mesmo. Especificamente, esperar-se-á que a existência de dissonância cognitiva seja acompanhada pela intensificação da comunicação cujo conteúdo é relevante para os elementos cognitivos envolvidos na dissonância. Também é lícito esperar que a redução de dissonância se faça acompanhar de uma atenuação da discussão e comunicação sobre essas áreas de conteúdo.

Os dados pertinentes a essa previsão são extremamente escassos. Quase não se realizaram estudos que se ocupassem da iniciação da comunicação ou, na verdade, até do nível geral de comunicação entre pessoas em circunstâncias donde se pode inferir inequivocamente – ou mesmo plausivelmente – a existência ou ausência de dissonância específica. Os dados dos estudos que serão apresentados são, por conseguinte, mais ilustrativos e sugestivos do que concludentes.

Alguns dados pertinentes encontram-se num estudo publicado por Baxter (3), no qual um certo número de pessoas foram entrevistadas periodicamente durante a campanha eleitoral de 1948. Foi prestada atenção especial à coleta de dados referentes à extensão em que os respondentes se envolviam em discussões espontâneas e informais com outros sobre política e as eleições. O painel de respondentes foi entrevistado em junho de 1948 pela primeira vez. Além da determinação da medida em que suas discussões se ocupavam de política e eleições, foi perguntado a cada respondente até

que ponto estava interessado nessas eleições e se estava ou não fazendo alguma coisa pelo seu partido durante a campanha em curso. O Quadro 24 apresenta os dados obtidos.

O exame da primeira parte desse quadro mostra-nos que entre os que nada estavam fazendo pelo partido existia uma relação de "senso comum" entre o grau de interesse na eleição e a extensão em que falavam a respeito da mesma. Os que estavam mais intressados falavam mais. Mas entre os que declararam estar fazendo alguma coisa pelo partido faltou essa relação de "senso comum". Nesse caso, os que tinham pouco interesse na eleição falavam a respeito da mesma tão frequentemente quanto os que afirmaram ter muito interesse. Essa conclusão talvez seja compreensível se admitirmos que as cognições correspondentes a estar desinteressado pela eleição são provavelmente dissonantes, para a maioria das pessoas, com os elementos cognitivos correspondentes ao conhecimento de que estão trabalhando pelo partido nessa eleição, e se também admitirmos que, contrabalançando a tendência dos indivíduos com alto interesse para discutirem mais, há uma tendência para os que sofrem de dissonância cognitiva (o grupo de baixo interesse) falarem com outros sobre a eleição, numa tentativa para reduzirem a própria dissonância. Se conseguirem fazer que outros lhes digam que a eleição é realmente muito importante e se acabarem por ficar convencidos disso, então a dissonância entre trabalharem para o partido e o baixo interesse na eleição seria reduzida ou mesmo eliminada.

QUADRO 24

RELAÇÃO ENTRE DISSON NCIA E INICIAÇÃO DA COMUNICAÇÃO

	% de Respondentes Que Discutiram Política
Nada fazendo em prol do partido	
Alto interesse na eleição (N = 487)	38
Baixo interesse na eleição (N = 217)	14
Fazendo algo em prol do partido	

Alto interesse na eleição (N = 40)	65
Baixo interesse na eleição (N = 19)	68

Existe, é claro, mais um fato que poderemos apurar nos dados para corroborar essa interpretação. Com efeito, se a ausência de relação entre o interesse na eleição e a discussão de política pelos que estão fazendo alguma coisa pelo partido resulta de tentativas de redução da dissonância por parte da categoria de baixo interesse, então deveremos encontrar alguma prova que evidencie tal redução de dissonância. Especificamente, se essas pessoas foram bem sucedidas em reduzir a sua dissonância, é de se admitir que elas tenham modificado seu interesse pela eleição após certo período de tempo. O Quadro 25 apresenta os dados pertinentes extraídos das entrevistas de junho e de outubro.

Ver-se-á, por esse quadro, que a proporção de pessoas com alto interesse na eleição, na entrevista de junho, era quase idêntica para os que estavam fazendo algo pelo partido e os que nada faziam – 68% e 69%, respectivamente. Para os que nada estavam fazendo pelo partido essa porcentagem permanece virtualmente inalterada durante todo o período de quatro meses que vai de junho a outubro. Entretanto, para os que estavam fazendo alguma coisa pelo partido, ocorreu de fato a esperada mudança de opinião no sentido de redução da dissonância. Em outubro, a porcentagem dos que afirmaram ter elevado interesse na eleição aumentara para 88%. Desejo sublinhar, uma vez mais, que embora os resultados desse estudo talvez sejam relevantes para a implicação da teoria da dissonância de que a existência de dissonância levará à iniciação de processos de comunicação social, e embora os resultados obtidos sejam compatíveis com tal implicação, sem dúvida, o número de casos em que os dados se baseiam é, contudo, tão pequeno e há tantos fatores não-controlados em operação que os resultados não podem certamente ser considerados concludentes.

QUADRO 25

PORCENTAGEM DE RESPONDENTES QUE TINHAM ALTO INTERESSE NA ELEIÇÃO

	Junho	Outubro
Nada fazendo em prol do partido	69	73
Fazendo algo em prol do partido	68	88

Voltemos agora ao estudo de Blau, visto que nele se apresentam também alguns dados pertinentes a essa questão. Recordar-se-á ter Blau concluído que as mudanças de opinião, num período de dois anos, tinham lugar principalmente na direção do aumento de coerência entre opiniões ou, segundo a nossa terminologia, da redução de dissonância. Uma das áreas de opinião que evidenciou tal mudança foi a atitude em relação aos alemães. No referente às mudanças nessa atitude, Blau apresentou dados sobre a iniciação da comunicação social. A seguinte pergunta foi feita na entrevista: "Você fica tão excitado a respeito de alguma coisa que acontece em política ou questões públicas quanto a respeito de algo que lhe aconteça na vida privada?" Talvez seja seguro supor que, se um respondente diz "Sim" a esta pergunta, isso significa que ele fica excitado a ponto de discutir o assunto com outras pessoas. Se as respostas a essa pergunta refletem, de fato, a medida em que os respondentes iniciam uma discussão sobre tais assuntos, então as implicações teóricas são claras. É admissível que a existência de dissonância cognitiva relacionada com questões políticas e públicas leve à discussão de tais assuntos e, por conseguinte, as pessoas que possuem tal dissonância responderiam mais frequentemente "Sim" à pergunta acima do que as que têm pouca ou nenhuma dissonância nessas áreas. Além disso, existem claras implicações para a mudança em certo período de tempo, no tocante a essa questão. Se, de fato, como o autor afirma, a maioria das mudanças ocorreu na direção da redução de dissonância, então aquelas pessoas que mudaram de opinião no decorrer do período de dois anos, tendo (em média) menos dissonância na época da segunda entrevista do que na primeira vez em que foram entrevistadas, deverão mostrar igualmente um declínio na tendência para responder "Sim" à pergunta acima. Aqueles

sujeitos que não mudaram de opinião sobre alguma questão específica durante o período de dois anos, tendo o mesmo montante de dissonância (em média) na época das duas entrevistas, não deveriam mostrar qualquer aumento ou diminuição na tendência para responder “Sim”. É justamente a respeito dessa derivação concernente à mudança que alguns dados apresentados por Blau se revestem de interesse.

O Quadro 26 apresenta dados sobre a relação entre respostas à pergunta, refletindo o grau em que os sujeitos falavam sobre política e questões públicas e se tinham ou não mudado de opinião a respeito dos alemães no transcurso de um período de dois anos. O quadro mostra claramente que os que mudaram de opinião sobre os alemães, presumivelmente na direção de maior consonância, diminuíram o grau em que se empolgavam a respeito do conteúdo relevante e, talvez, o grau em que iniciavam discussões a respeito. Apenas 8% dos que disseram em 1950 que não se excitavam com tais assuntos, afirmaram que esses mesmos assuntos os excitavam em 1952. As mudanças na outra direção alcançaram 29%. Entre os que não mudaram de opinião a respeito dos alemães também não se registrou mudança alguma, em média, no grau em que se excitavam sobre questões afins, sendo aproximadamente iguais as mudanças de "Não" para "Sim" e de "Sim" para "Não". Uma vez mais, verificamos que os resultados são perfeitamente coerentes com o que se poderia esperar da teoria da dissonância. E, uma vez mais, também ficou claro que muitas suposições têm de ser feitas para interpretar os dados a essa luz e, por conseguinte, os resultados estão longe de ser concludentes no que à teoria se refere.

QUADRO 26

RELAÇÃO ENTRE MUDANÇAS NA ATITUDE EM RELAÇÃO AOS ALEMÃES E DISCUSSÃO DE QUESTÕES POLÍTICAS E PÚBLICAS

Resposta à Pergunta*		**% Daqueles Cuja Atitude em Relação aos Alemães**	
Em 1950	Em 1952	Mudou decididamente (N = 192)	Permaneceu a mesma (N = 317)

Sim	Não	8	14
Não	Sim	29	18
Mesma resposta ambas as vezes		63	68

* A pergunta exatamente feita foi: "Fica você alguma vez tão excitado a respeito de algo que acontece na politica ou questões públicas quanto sobre alguma coisa que lhe acontece em sua vida privada?"

Outro grupo de dados, desta vez fornecidos por uma investigação controlada em laboratório, aumenta a nossa confiança nos resultados do estudo de Blau, visto que a mesma espécie de decréscimo em comunicação foi observado depois das pessoas mudarem de opinião. Esse estudo, apresentado por Festinger, Gerard, Hymovitch, Kelley e Raven (18), foi levado a efeito da seguinte maneira. Grupos de sete pessoas, anteriormente estranhas umas às outras, foram reunidos no laboratório. A cada pessoa foi entregue o relato de um caso que se supunha ser a transcrição de um litígio trabalhista. Pediu-se-lhes que o lessem e depois discutissem essa questão entre eles. Imediatamente após a leitura do caso, cada sujeito foi solicitado a indicar, numa folha de papel, a sua opinião quanto ao comportamento dos representantes sindicais nas futuras reuniões para negociações com as entidades patronais. Essa opinião foi indicada numa escala de sete pontos que ia de: 1) “Eles serão ... totalmente resistentes a propostas de meio termo” até 7) “Eles aceitarão as contrapropostas ... fazendo imediatamente as necessárias concessões para se chegar a acordo.”

Após um adequado intervalo (presumivelmente para tabular as opiniões), cada pessoa recebeu uma ficha mostrando a distribuição (fictícia) de opiniões no grupo. Aos sujeitos que nos interessam, para nossos fins presentes, foi devolvida então uma ficha mostrando que todos os demais componentes do grupo sustentavam uma opinião diferente das deles, a dois ou três pontos de distância das suas próprias opiniões, tal como haviam sido indicadas na escala. Pediu-se então aos sujeitos que indicassem, uma vez mais, as suas opiniões numa escala de sete pontos. Depois de coletadas essas segundas opiniões, o grupo passou a discutir a questão por meio de

notas trocadas entre eles. Por conseguinte, dispunha-se de dados referentes ao grau em que os sujeitos iniciaram a comunicação com outros, durante a discussão. Isso é adequadamente refletido pela quantidade de palavras que escreveram a outros durante os primeiros dez minutos de discussão, porque no decorrer desse curto período nenhuma nota foi entregue e, assim, toda a comunicação foi auto-iniciada.

O Quadro 27 apresenta os dados sobre a quantidade de palavras comunicadas por aqueles sujeitos que não *mudaram* de opinião imediatamente depois de verem a ficha fictícia de opinião e por aqueles sujeitos que mudaram de opinião nesse momento. Os sujeitos foram ainda separados segundo estavam em grupos altamente atraentes ou menos atraentes. A atração do grupo foi experimentalmente manipulada nesse estudo.

QUADRO 27

QUANTIDADE MÉDIA DE PALAVRAS ESCRITAS FOR PESSOA

	Atração para o Grupo	
	Alta	Baixa
Sujeitos que não mudaram	95	75
Sujeitos que mudaram	76	58

Um exame destes dados deixa claro que, nas condições de alta e baixa atração, os sujeitos que tinham mudado de opinião antes da discussão iniciaram menos comunicação do que os sujeitos que ainda sustentavam sua opinião original. A informação obtida pelos sujeitos através da ficha fictícia era certamente dissonante com a opinião que defendiam. Os que reduziram essa dissonância mudando de opinião sentiram-se, pois, menos impelidos a comunicar com outros a esse respeito. Nos grupos de alta atração, em que a dissonância criada pelo conhecimento de discordância por parte dos outros seria maior, a iniciação de comunicação também foi maior, é claro.

Nenhum dos três estudos que analisamos acima, considerado individualmente, fornece uma corroboração substancial das implicações da teoria da dissonância a respeito da iniciação de comunicação. Considerados em conjunto, eles certamente a apóiam. A existência de dissonância parece levar à iniciação de comunicação social e à redução da dissonância segue-se um declínio de tal comunicação.

Podemos agora dedicar a nossa atenção à seletividade da comunicação social que surge em virtude da existência de dissonância. Por outras palavras, com quem as pessoas se comunicarão quando tentarem reduzir a dissonância existente? Como se disse no capítulo anterior, quando a dissonância é principalmente entre a cognição correspondente à opinião da própria pessoa e o conhecimento de que outros sustentam uma opinião contrária, a direção da comunicação é clara. Nessas circunstâncias, um método de reduzir a dissonância é mudar as opiniões daqueles que discordam. Porém, quando à dissonância acima se soma também a existente entre a cognição que corresponde à opinião sustentada pela pessoa e a outra informação que não se ajusta a essa opinião, a situação torna-se mais complexa. Esta segunda dissonância pode ser reduzida pela discussão do assunto com pessoas que já concordam com a opinião que a pessoa sustenta. Assim, poder-se-á esperar que, em bases teóricas, dado um conjunto amplamente consonante de cognições correspondentes a certa opinião, a presença de discordância leve principalmente à comunicação com os que discordam. Contudo, se já existir séria dissonância entre as cognições correspondentes à opinião, a presença de discordância num grupo levará a tendências para falar tanto com os que concordam como com os que discordam. Neste último caso, é de esperar, portanto, que se descubra uma incidência mais elevada de comunicações iniciadas com os que já concordam.

Brodbeck (8) realizou um experimento especificamente destinado a testar essa derivação. A primeira sessão desse experimento foi conduzida com

grupos de aproximadamente doze sujeitos, todos estranhos uns aos outros. A sua chegada, os sujeitos eram informados de que iam participar num estudo em escala nacional para o (fictício) Conselho Nacional de Educação para Adultos. O estudo estava interessado em apurar as atitudes de adultos sobre questões consideradas importantes. O tema a ser considerado na sessão em que eles iam participar era o uso de técnicas de escuta e gravação pelas agências governamentais de segurança. (Este tema foi escolhido para o experimento porque a opinião dos estudantes estava dividida aproximadamente em metade a favor e metade contra o uso dessas técnicas.) Disse-se aos sujeitos que teriam mais tarde uma oportunidade de discutir o assunto entre eles, mas, primeiro, iriam indicar a opinião que cada um tinha atualmente a esse respeito. Foi-lhes entregue então uma folha de papel onde deveriam assinalar se eram a favor ou contra a escuta e gravação secretas, pedindo-se-lhes ainda que marcassem, numa escala de seis pontos, até que ponto estavam confiantes em que sua opinião era correta. Essa escala variou de "Estou absolutamente seguro da opinião que manifestei acima" e "Estou completamente inseguro sobre se a minha opinião está certa ou errada".

Coletadas essas declarações de opinião e confiança, o experimentador, a fim de estimular a discussão entre os sujeitos, disse-lhes que iriam ouvir um discurso gravado sobre a questão pelo presidente (fictício) do "Conselho Nacional de Educação para Adultos". Por uma questão de controle experimental, tinham sido preparados dois discursos, um deles argumentando com veemência a favor da escuta e gravação secretas e o outro apresentando argumentos igualmente veementes contra esse método. O primeiro discurso foi ouvido por metade dos grupos, o segundo pela outra metade. Que discurso foi usado para que grupos é irrelevante para os nossos propósitos. O ponto importante é que alguns sujeitos em cada grupo ouviram uma comunicação persuasiva que afirmava ser correta a opinião que sustentavam, enquanto que alguns sujeitos em cada grupo escutaram uma comunicação persuasiva que afirmava ser errada a opinião por eles defendida.

Terminado o discurso, pediu-se uma vez mais a cada sujeito que indicasse numa folha de papel se era a favor ou contra a escuta e gravação secretas e até que ponto confiava em sua opinião. Com isso se considerou essencialmente concluída a primeira sessão do experimento.

Antes de descrevermos a segunda sessão, que teve lugar imediatamente depois, analisemos o que aconteceu até aqui. Dentro de cada grupo há agora algumas pessoas cuja dissonância (se elas a tinham) entre cognições relevantes para a opinião sobre gravações secretas certamente foi reduzida pelo discurso que ouviram. Essas pessoas são os sujeitos que ouviram um discurso veementemente favorável à opinião que já sustentavam. Referir-me-ei a estes como os *sujeitos consonantes*.

Dentro de cada grupo há também algumas pessoas para quem a dissonância foi criada ou aumentada entre cognições correspondentes à opinião delas sobre o assunto. Essas pessoas são os sujeitos que ouviram um discurso proferido por uma "autoridade" cujos argumentos eram fortemente contrários à opinião por eles defendida. É claro, o discurso não teria criado ou aumentado a dissonância igualmente para todos esses sujeitos, sendo algumas pessoas mais afetadas do que outras por essa espécie de comunicação persuasiva. Entretanto, tudo levava a crer que, se a confiança que manifestavam em sua opinião diminuísse depois de ouvirem o discurso contrário aos seus pontos de vista, isso seria uma indicação de que o discurso introduzira considerável dissonância. Assim, aqueles sujeitos que ouviram um discurso contrário à opinião deles e, embora se aferrassem à mesma opinião, diminuíram sua confiança nela, serão designados por *sujeitos fortemente dissonantes*. Os sujeitos cuja confiança permaneceu inalterável depois de ouvirem a comunicação persuasiva contrária às opiniões deles serão chamados *sujeitos fracamente dissonantes*.

Os grupos usados para a segunda sessão, que se seguiu imediatamente à primeira, consistiam em oito sujeitos, quatro dos quais tinham opinião

favorável à gravação secreta e quatro opinião contrária. Os oito foram selecionados dentre os doze sujeitos originais da seguinte maneira:

1. Quatro eram *sujeitos consonantes*. Se havia mais de quatro disponíveis, os quatro eram selecionados ao acaso. Havia cinco grupos e apenas se dispunha de três sujeitos consonantes e, nesses grupos, era incluído um sujeito que mudara de opinião depois de ouvir o discurso de modo que o grupo de oito pessoas da segunda sessão continuasse a ter quatro opiniões de cada lado da questão. Quando isso se fazia, os demais sujeitos ignoravam, é claro, que um deles tinha mudado de opinião.

2. Quatro eram *sujeitos dissonantes*. Foram incluídos todos os que eram *fortemente dissonantes*, isto é, aqueles cuja confiança diminuíra. O equilíbrio obteve-se pela seleção ao acaso entre os sujeitos *fracamente dissonantes*. A maioria dos grupos incluía apenas um ou dois sujeitos fortemente dissonantes.

Os sujeitos que não foram usados na segunda sessão saíram da sala, presumivelmente para irem discutir o assunto em separado. O experimentador colocou defronte de cada um dos oito sujeitos restantes uma placa que continha a sua opinião atual: “A favor da gravação secreta” ou “Contra a gravação secreta”. Cada sujeito via as placas dos outros e estava claro que o grupo se dividia em duas partes equilibradas a respeito da questão. O experimentador pediu-lhes então que indicassem numa folha de papel as duas pessoas com quem prefeririam discutir a questão, no caso delas serem divididas em pares para efeitos de debate. Depois disso, os sujeitos passaram a uma discussão geral em grupo durante doze minutos, após o que foram solicitados a escrever, uma vez mais, suas opiniões e indicar o grau de confiança que tinham nelas. Com isso foi dado por concluído o experimento.

O Quadro 28 apresenta os dados sobre se os sujeitos indicaram ou não que, no caso de repartidos aos pares, gostariam de ouvir alguém que já

concordava com eles. O exame dos dados deixa claro que os resultados estavam de acordo com as nossas expectativas teóricas. Dos que participaram na segunda sessão tendo ouvido um discurso que apoiava a opinião pessoal deles e, por conseguinte, com relações largamente consonantes entre suas cognições, apenas 34% indicaram o desejo de escutar alguém que já concordava com eles. A maioria quis discutir exclusivamente o assunto com os que discordavam. Dos que com eles. A porcentagem comparável para os que tinham forte dissonância cognitiva foi 56%. Em resumo, quanto maior a magnitude da dissonância já existente quando uma pessoa se apercebe da discordância do grupo, maior a tendência para ela buscar o apoio daqueles que já concordavam com a sua opinião.

QUADRO 28

RELAÇÃO ENTRE DISSON NCIA E DESEJO DE OUVIR ALGUÉM QUE CONCORDA COM A OPINIÃO DO PRÓPRIO SUJEITO

	Porcentagem de Sujeitos que	
	Escolheram a Pessoa que Concordava (Uma ou Ambas as Escolhas)	Não escolheram a Pessoa que Concordava
Fortemente dissonante (N = 27)	56	44
Fracamente dissonante (N = 51)	41	59
Consonante (N = 75)	34	66

Recorde-se que os sujeitos passaram em seguida a uma discussão face a face no grupo total de oito pessoas. Poder-se-á perguntar, pois, que efeito participar no debate e ouvir outros expressarem suas opiniões, durante a discussão, terá tido sobre a opinião daqueles cuja confiança fora reduzida pelo discurso que tinham ouvido – isto é, aqueles que já tinham forte dissonância antes do debate em grupo. Com efeito, se os dados que acabamos de apresentar indicam que essas pessoas estavam procurando

apoio naqueles que já concordavam com elas, a fim de reduzir a dissonância criada pelo discurso, é admissível que essas pessoas também ouvissem seletivamente a discussão no grupo, prestando maior atenção e dando mais crédito àquelas declarações que apoiavam a opinião delas do que às declarações adversas. Se isso é verdade, então, depois da discussão, elas também estariam aptas a reduzir a sua dissonância, recuperando a confiança em suas próprias opiniões. Isso, é claro, deveria ocorrer mais facilmente com aquelas pessoas que indicaram querer ouvir alguém que já estava de acordo com elas.

Essas expectativas foram corroboradas pelos dados. Dos quinze sujeitos fortemente dissonantes (confiança reduzida pelo discurso) que indicaram querer ouvir alguém que já concordava com eles, apenas quatro manifestaram a mesma confiança, depois da discussão, que tinham mostrado logo depois de ouvirem o discurso. Seis dos quinze recuperaram completamente a sua confiança após a discussão isto é, tinham uma confiança em suas opiniões que era igual à confiança manifestada *antes* de ouvirem o discurso. Os outros cinco sujeitos nessa categoria *recuperaram com excesso* a confiança durante a discussão – quer dizer, esses cinco sujeitos indicaram uma confiança em suas opiniões, depois da discussão, que era realmente superior à que tinham *antes* de ouvirem o discurso discordante.

Dos doze sujeitos cuja confiança fora reduzida pelo discurso, mas não tinham indicado que queriam ouvir alguém que já concordasse com eles, apenas três recuperaram completamente sua confiança. Os outros nove ou tinham a mesma confiança indicada após o discurso ou só parcialmente recuperaram a confiança inicial. Assim, de todos aqueles sujeitos cuja confiança fora reduzida por ouvirem um discurso discordante, mais de metade recuperou sua confiança, pelo menos de forma completa, após uma discussão em grupo, muito embora os participantes nessa discussão tivessem suas opiniões divididas igualmente sobre a questão. Para essas

pessoas, a discussão em grupo anulou completamente o impacto do discurso. É interessante assinalar que não houve em todo o experimento um só caso da discussão em grupo reduzir ainda mais a confiança de alguém cuja confiança já diminuíra pelo fato de ter ouvido antes o discurso.

Temos aqui algumas implicações interessantes para o problema do impacto da comunicação de massa sobre as opiniões e atitudes das pessoas. O impacto direto sobre uma pessoa de uma comunicação persuasiva através dos veículos de comunicação de massa talvez raramente seja bastante forte para criar algumas dúvidas na mente dessa pessoa. Entretanto, na medida em que ela falar sobre o assunto com outras pessoas escolhidas para esse efeito, depois de sua exposição à comunicação de massa, é muito provável que as suas dúvidas se dissipem. Podemos esperar que a comunicação de massa seja sumamente eficaz naquelas circunstâncias em que houver algo para impedir a pronta redução da dissonância criada pela exposição a tal tipo de comunicação. Assim, por exemplo, a comunicação de massa será mais eficaz a respeito do conteúdo sobre o qual as pessoas não falam amiúde e facilmente do que a respeito de um conteúdo que seja tema frequente de discussão. Do mesmo modo, a comunicação de massa será mais eficaz com pessoas que estão relativamente isoladas, do ponto de vista social, do que com as que desfrutam numerosos contatos sociais.

10. O PAPEL DO APOIO SOCIAL: DADOS SOBRE FENÔMENOS DE MASSA

OS FENÔMENOS de massa são, com frequência, de uma qualidade tão impressionante e espetacular que nos sentimos propensos a concebê-los exclusivamente sob esse prisma da teatralidade. Também há a tendência a procurar explicações para esses fenômenos impressionantes que com eles rivalizem no teor teatral; isto é, procura-se algo incomum para explicar o resultado incomum. Entretanto, talvez nada exista de mais incomum a respeito desses fenômenos do que a relativa raridade da combinação específica de circunstâncias ordinárias que geram a sua ocorrência.

Ao analisar neste capítulo os fenômenos de massa encontro-me numa posição algo vantajosa, porquanto não tentarei lidar com todos nem mesmo com uma grande quantidade de fenômenos de massa ou explicá-los. Como foi assinalado no Capítulo 8, o meu interesse consiste em descobrir e analisar casos em que, por uma ou outra série de razões, um certo número de pessoas que estão em contato mútuo sofrem todas a mesma dissonância cognitiva. Em tais circunstâncias, os aspectos impressionantes e teatrais dos fenômenos de massa não existem porque algo excepcional ou único interferiu na situação, mas, tão-só, porque é particularmente fácil encontrar apoio social quando se procura reduzir a dissonância. No plano teórico, deveria fazer pouca diferença se a dissonância está verdadeiramente difundida, resultando num fenômeno de massa que envolve numerosas pessoas, ou se a dissonância é compartilhada apenas por um número relativamente escasso de pessoas – desde que, neste último caso, o apoio social ainda seja fácil de obter. Assim, o presente capítulo concentrar-se-á em situações onde um certo número de pessoas sofre idêntica dissonância, em vez de focalizar o fenômeno resultante. Ocasionalmente, a nossa análise

tratará, pois, da dissonância que afeta relativamente poucas pessoas, sem cuidar de saber se os fenômenos resultantes são prosaicos ou dramáticos.

Mais algumas palavras devem ser acrescentadas sobre a natureza dos dados com que o capítulo se ocupará e o que poderemos esperar deles. Em capítulos anteriores, sempre que apresentamos e analisamos dados, a preocupação dominante foi a irrefutabilidade dos dados para as hipóteses formuladas, isto é, se havia ou não explicações alternativas igualmente plausíveis e igualmente simples para os dados. Sempre que dispusemos de dados coletados com relativa precisão, sob condições controladas, a questão pôde ser analisada com grande proveito. Que eu saiba, não existem dados sobre movimentos de massa que possam ser coletados em condições controladas. Para qualquer dos estudos que serão mencionados neste capítulo, uma pessoa engenhosa poderá conceber outras explicações impossíveis de serem refutadas pelos dados. Portanto, estarei mais preocupado neste capítulo com a questão de apurar se os dados são realmente compatíveis com a teoria da dissonância. Isto é, os resultados poderão ser adequadamente derivados da teoria da dissonância cognitiva? Se assim for, ainda que outras explicações possam ser sugeridas, então não poderá deixar de ser significativo que a mesma teoria esteja apta a tratar os resultados discutidos nos capítulos anteriores e também os fenômenos mais complicados que abordaremos agora.

Redução de Dissonância Através de Boatos

Se uma pessoa tem uma forte reação de medo persistente, a cognição correspondente a essa reação seria dissonante com a cognição de que "não há o que temer". Se tal dissonância existe numa pessoa, a pressão para reduzir a dissonância manifestar-se-á frequentemente por meio de uma tentativa para adquirir alguns elementos cognitivos que estejam em consonância com a reação de medo. Seria este particularmente o caso, é claro, se a reação de medo não pudesse ser anulada a bel-prazer. Por

exemplo, uma criança que, por uma ou outra razão, sente medo, poderá dizer aos pais que ouve ruídos estranhos em casa, indicando a presença de ladrões. Não adianta acalmar a criança assegurando-lhe que os ruídos são perfeitamente inofensivos e que ela nada tem a temer. Pelo contrário, a criança sentir-se-á consternada por ser assim "tranquilizada". Talvez fosse mais tranquilizador para a criança ajudá-la em sua tentativa de adquirir uma cognição consonante com a sua reação de medo. Outros autores reconheceram, é claro, esse tipo de problema. Freud (22), por exemplo, escreveu:

> Não estamos habituados a experimentar sentimentos ou emoções fortes sem que possuam algum conteúdo ideacional e, portanto, se esse conteúdo falta, substituímo-lo por outro conteúdo que, de um modo ou outro, nos pareça adequado... (pág. 314).

Murray (40) assinala quase a mesma coisa ao analisar os resultados de um pequeno experimento por ele realizado. Cinco meninas, todas por volta dos onze anos de idade, classificaram trinta fotografias de pessoas em termos da aparência benigna ou maligna de cada uma dessas pessoas. Cada fotografia foi classificada, uma primeira vez, após uma experiência agradável e de novo depois de cada sujeito ter levado um grande susto. Embora o número de sujeitos seja muito pequeno e as condições do experimento demasiado aleatórias para que possamos considerar os resultados muito concludentes, verificou-se existir uma clara tendência das crianças para classificar as pessoas das fotos como mais "ruins" depois do susto. Por outras palavras, estar assustado, e saber que se está assustado, leva a uma tendência para adquirir cognições consonantes com o medo. Nesse caso, levou à tendência para ver outras pessoas como assustadoras. Diz Murray:

> Era como se os sujeitos, experimentando uma emoção sem estímulo adequado, procurassem algo no mundo externo para justificá-la como se lhes tivesse acudido à mente a idéia: "Tem de haver gente ruim à minha volta." O resultado disto foi que as fotografias pareciam mudar na direção dos estímulos adequados (pág. 324).

Existem eventos naturais que, quando e se ocorrem, geram reações de medo nas pessoas – por exemplo, vários tipos de desastres. Também há certas espécies de eventos que produzem semelhantes reações de medo, ainda que não se façam acompanhar de qualquer desastre visível – por exemplo, os tremores de terra. Até pessoas que vivem em áreas de abalos sísmicos, como a Califórnia, e estão acostumadas a tais coisas, assustam-se com os indícios de um tremor de terra. Mas, na maioria dos casos, não há danos visíveis ou destruições, depois de um abalo sísmico, que produzam uma cognição consonante com essa reação de medo. Trata-se, é claro, de pura especulação, mas podemos imaginar que os meios de comunicação de massa, ao divulgarem casos de danos ocorridos e compararem a magnitude de um dado tremor de terra com a dos piores terremotos do passado, recordando assim às pessoas os perigos envolvidos, podem estar desempenhando uma importante função de redução de dissonância.

Referi-me aos abalos sísmicos como exemplo porque existe um importante estudo a respeito dos boatos que circulam após um terremoto. Esse estudo foi apresentado por Prasad (44), que registrou sistematicamente os boatos correntes imediatamente após um sismo de grande violência na Província de Bihar, Índia, em 15 de janeiro de 1934. O sismo propriamente dito, forte e prolongado, foi sentido em vasta área geográfica. Os danos reais, entretanto, foram muito localizados e, durante alguns dias, a comunicação com a área afetada esteve muito precária. Os boatos foram recolhidos entre as pessoas que viviam na área que recebeu o impacto do sismo, mas não sofreram quaisquer danos. Estamos lidando, pois, com a comunicação de boatos entre pessoas que sentiram o choque do sismo, mas não viram qualquer dano ou destruição.

Embora Prasad relate pouco sobre as reações emocionais dessas pessoas ao abalo sísmico, é plausível supor que elas, por conhecerem pouco a respeito de terremotos, tivessem uma forte reação de medo ao violento e prolongado abalo que sentiram. Também podemos supor que essa forte reação de medo

não se dissipa imediatamente, mas é provável que persista por mais algum tempo, depois do choque real do sismo ter passado. Mas consideremos, por um momento, o conteúdo da cognição dessas pessoas. Passado o abalo sísmico, essa forte reação de medo persistiu, muito embora elas nada pudessem ver à sua volta – nenhuma destruição, nada de mais coisas ameaçadoras. Em resumo, fora produzida uma situação em que grande número de pessoas tinha dissonância idêntica, a saber, entre a cognição correspondente ao medo que sentiam e o conhecimento do que viam à sua volta, o que se somava à cognição de que nada havia a temer.

Se essa idêntica dissonância generalizada existia para todas essas pessoas, era lícito esperar que tivesse sido fácil para elas obter apoio social para cognições consonantes com o medo que sentiam. De fato, isso refletiu-se claramente nos dados que Prasad apresentou. A grande maioria dos boatos que circulavam em vasta escala e recebiam crédito por parte das pessoas que os ouviam eram aqueles que forneciam cognição consonante com o estado de temor. Poderíamos até chamar-lhes boatos "provocadores de medo", embora fosse mais apropriado designá-los, se a nossa interpretação é correta, por boatos "justificativos do medo". Damos a seguir uma razoável amostra desses boatos reunidos por Prasad:

> A água do rio Ganges desapareceu na hora do terremoto e as pessoas que se banhavam foram soterradas na areia (pág. 130). Haverá um violento ciclone em Patna entre 18 e 19 de janeiro (pág. 130). [O sismo ocorreu a 15 de janeiro.]
>
> Haverá um violento terremoto no dia do eclipse lunar (pág. 131). Uma inundação está-se precipitando caudalosamente das fronteiras do Nepal para Madhubani (pág. 131).
>
> A data de 23 de janeiro será um dia fatídico. Ocorrerão calamidades imprevisíveis (pág. 132).
>
> Haverá um *Pralaya* (dilúvio e destruição totais) a 26 de fevereiro (pág. 132).

É evidente que um bom número de boatos que surgiram e circularam extensamente previam terríveis desastres a breve prazo. Na medida em que qualquer desses boatos era aceito e acreditado, proporcionava cognição consonante com o medo que a pessoa sentia. Para que esses boatos tivessem conseguido tão vasta divulgação era necessário que uma grande quantidade de pessoas tivesse a mesma dissonância, a qual seria reduzida pela aceitação desses boatos.

Se a explicação em termos de idêntica dissonância generalizada e pressão para reduzi-la é correta para justificar a preponderância desses boatos catastróficos, então uma implicação é clara, a saber, que se os boatos tinham sido recolhidos entre pessoas que viviam na área da destruição poucos ou nenhum desses boatos "justificativos do medo" teriam sido encontrados. As pessoas que estavam diretamente na área da destruição causada pelo sismo também estariam assustadas, sem dúvida. Com efeito, era muito provável que a sua reação de medo fosse até mais forte do que a reação daquelas pessoas que meramente sentiram o abalo. Mas para essas pessoas na área de destruição nenhuma dissonância cognitiva teria sido criada. As coisas que viram à sua volta – a destruição, os mortos e os feridos – produziam uma cognição que era certamente consonante com a sensação de medo. Não teria havido impulso algum para adquirir uma cognição adicional que se ajustasse ao medo. Os boatos catastróficos do tipo tão comum *fora* da área de destruição deveriam, por conseguinte, estar ausentes *dentro* da área de destruição.

Prasad, infelizmente, não apresentou dados sobre os boatos que circularam no interior da área devastada, após o terremoto. Existe, porém, outro estudo realizado por Sinha (49) que responde parcialmente a essa questão, embora não de um modo tão satisfatório quanto seria desejável. Esse estudo analisou uma cuidadosa coleção de boatos que sobrevieram a um desastre cm Darjeeling, Índia – um desastre inteiramente comparável ao terremoto em termos de destruição e perda de vidas, mas que, lamentavelmente para

os fins de comparação, não decorreu de um abalo sísmico, mas de uma avalancha. Não obstante, deve ter provocado considerável medo nas pessoas. Sinha, ao descrever o desastre, disse:

> Tinham ocorrido avalanchas antes, mas nada que se assemelhasse a esta acontecera jamais. As perdas de vidas e os danos a propriedades foram pesados e extensos.... Na própria cidade, as casas desmoronavam e arrastavam com elas suas vítimas, soterradas nos destroços.... Mais de cento e cinquenta pessoas perderam a vida no distrito, umas trinta na própria cidade. Mais de uma centena sofreram ferimentos. Subiu a mais de duzentos o número de casas danificadas e calculou-se em mais de dois mil a quantidade de desabrigados (pág. 200).

Num comentário que é especialmente importante do ponto de vista de se considerar esse estudo um elemento de comparação para o estudo de Prasad, Sinha também comparou diretamente os dois desastres quando disse:

> Havia um sentimento de instabilidade e incerteza semelhante ao que se seguiu ao Grande Terremoto Indiano de 1934 (pág. 200).

Havia, entretanto, uma diferença importante entre o estudo apresentado por Prasad e o de Sinha. Enquanto que os boatos pós-terremoto foram recolhidos entre pessoas fora da área de destruição, os boatos que Sinha descreveu foram coletados entre pessoas de Darjeeling que se encontravam realmente na área sinistrada e presenciaram a devastação causada pela avalancha. Como para essas pessoas não teria havido dissonância (o que elas viram e conheceram estava em perfeita consonância com a sensação de medo), não seria de esperar que os boatos "justificativos do medo" surgissem e se espalhassem entre elas.

Na realidade, houve no relato de Sinha uma completa ausência de boatos prevendo novas catástrofes ou de qualquer tipo de boatos que pudesse ser considerada como fornecendo uma cognição em consonância com o medo. Alguns dos boatos representavam um leve exagero dos danos reais, ao passo

que outros eram até de uma variedade esperançosa. Damos a seguir uma amostra dos boatos que existiam em Darjeeling:

> Muitas casas desmoronaram na estrada A ____, (Somente uma casa tinha realmente desmoronado nessa estrada) (pág. 201).
>
> Foi anunciado que o abastecimento de água será restabelecido numa semana (pág. 203).
>
> Serão precisos muitos meses para que o fornecimento de água fique restabelecido (pág. 203).
>
> Há extensas inundações nas planícies.... Muitas pontes foram arrastadas (pág. 204).
>
> Era crença geral que ocorrera um ligeiro abalo sísmico, o qual contribuíra para produzir os danos. (Na realidade, não se registrara abalo sísmico nenhum.)

O detalhe assimilável a respeito desses boatos foi a ausência de sérios exageros, a presença de alguns que até sugeriam uma certa esperança e a completa ausência de boatos "provocadores de medo" ou "justificativos de medo".

O contraste entre os boatos descritos por Sinha e por Prasad é certamente flagrante. Se, de fato, as situações em que esses dois autores recolheram os boatos eram comparáveis, excetuando o fato de terem sido ou não coletados na área de destruição, então a diferença na natureza dos boatos entre os dois estudos é compatível com o que a nossa análise nos fazia esperar.

Decidi examinar os estudos de Prasad e Sinha sobre o boato em algum detalhe não só porque os dados são coerentes com a teoria da dissonância, mas também porque não concordam inteiramente com o chamado senso comum. No fim de contas, por que há de a ocorrência de um tremor de terra impelir as pessoas a espalhar e a acreditar em boatos que são assustadores?

Muitos outros estudos de boatos fornecem dados que são compatíveis com a teoria da dissonância e com o senso comum. Por exemplo, Sady (45) falou sobre os boatos que circularam num dos campos de internamento para japoneses durante a II Guerra Mundial. Era evidente que os japoneses, arbitrariamente removidos para esses campos de internamento, consideraram tal medida um ato de hostilidade dirigido contra eles pelos Estados Unidos. Também estava claro que qualquer cognição correspondente ao fato de serem bem tratados e receberem demonstrações amistosas por parte dos funcionários desses campos era dissonante com a cognição de que os Estados Unidos lhes eram hostis. Assim, começaram a circular persistentes boatos que proporcionavam cognições consonantes com a hostilidade percebida – boatos que persistiram apesar (ou, mais apropriadamente, por causa) das tentativas por parte dos funcionários dos campos para melhorar as condições de vida dos internados. Boatos que tinham vasta circulação incluíram notícias de que muitas pessoas estavam morrendo por causa do calor e seus corpos eram retirados secretamente durante a noite; e que o local para o centro de internamento fora deliberadamente escolhido de modo que o maior número possível de evacuados aí morresse.

A reação, no que ao boato se refere, a uma tentativa específica de melhoria das condições num centro de internamento, é bem ilustrada pelo seguinte exemplo. Durante o primeiro verão no Centro de Internamento do Poston funcionaram clínicas médicas provisórias porque o hospital regular ainda não estava terminado. Quando o hospital foi inaugurado, essas clínicas temporárias fecharam e deu-se início a um serviço de atendimento domiciliar para emergências que funcionava 24 horas por dia. Essas iniciativas foram amplamente divulgadas pelos funcionários administrativos. Representava um melhoramento óbvio nos serviços médicos fornecidos no centro. A cognição correspondente ao conhecimento de que as autoridades estavam empenhadas em melhorar a assistência médica era certamente dissonante com o conhecimento de que essas

mesmas autoridades eram hostis. Surgiu então o boato, amplamente aceito, de que os médicos já não fariam mais visitas domiciliares. Por muito grave que fosse o estado do paciente, teria de ser levado no hospital para que um médico o examinasse. Assim, o que era aceito pelas pessoas eram "fatos" consonantes com o conhecimento de que as autoridades eram hostis.

Outro exemplo, de natureza muito óbvia, pode ser tomado de um experimento de Schachter e Burdick (47). Esses autores tentaram semear boatos e estudar a extensão de sua disseminação numa pequena escola particular. Parte do procedimento consistiu em fazer que a diretora da escola, numa ação sem precedente, retirasse uma menina da classe sem qualquer explicação além de dizer que essa aluna não voltaria às aulas nesse dia. Como se esperava, surgiram espontaneamente alguns boatos sobre os motivos por que a menina fora retirada da classe. Os dados mostram que os que gostavam da menina retirada da classe eram propensos a iniciar boatos de natureza favorável (ela fora destacada para receber alguma distinção especial e coisas pelo estilo), enquanto que quem não gostava dela manifestou a tendência para iniciar boatos de natureza desfavorável (ela fora surpreendida colando etc.). É evidente que o conteúdo dos boatos iniciados por essas pessoas tinha de ser consonante com as suas respectivas opiniões gerais a respeito da menina.

Permitam-me voltar a sublinhar que não é minha intenção insinuar que todos os boatos são manifestações de tentativas para reduzir a dissonância. Como ficou dito no Capítulo 8, há muitos outros conjuntos de circunstâncias que provocarão o início e disseminação de boatos. A dissonância que se apresenta identicamente para muitas pessoas é um desses grupos de condições. Eu também gostaria de acrescentar um pensamento a respeito da natureza óbvia e do senso comum de alguns dos boatos que foram acima citados como exemplos. Em muitos casos, talvez na maioria, de fato, o que parece óbvio e corresponde ao senso comum pode ser correto. Para se testar uma teoria e suas derivações, recorre-se

usualmente a casos que são óbvios, de modo a anular explicações alternativas. Contudo, se a teoria tem alguma validade, deve ser também compatível com uma vasta soma de dados que são óbvios. Por certo, uma teoria que manipula com elegância alguns aspectos não-óbvios do comportamento, mas é inconsistente com muito do que sabemos ter caráter óbvio, não pode constituir uma teoria muito satisfatória.

Manutenção de Crenças Inválidas

É muito difícil para pessoas correntemente sensíveis à realidade manterem crenças ou convicções que sejam claramente inválidas. Pelo termo "inválido" não entendo aqui uma crença que é possivelmente errada, e sim uma crença que foi e continua a ser direta e inequivocamente desconfirmada por boas provas, como os eventos reais que se impõem às pessoas que sustentam a crença. O que se descreveu na última frase corresponde, é claro, a uma dissonância cognitiva. Quando uma prova clara e inequivocamente desconfirmatória se impõe a uma pessoa, a cognição correspondente a esse conhecimento é dissonante com a crença ou convicção que ela sustenta. Quando existe semelhante estado de coisas, o modo mais usual e comum de eliminar a dissonância é rejeitar essa crença, em vez de tentar negar a evidência dos próprios sentidos. Por exemplo, se uma pessoa crê ser impossível que objetos mais pesados que o ar voem, ela rejeitará indubitavelmente essa crença ao ver um avião cruzando os céus – ou, pelo menos, depois de voar num.

Mas há circunstâncias em que isso não acontece – isto é, mesmo em face de provas claramente desconfirmatórias, a crença não é rejeitada. Conta-se, por exemplo, haver jogadores que continuam a acreditar na validade de certos "sistemas" para ganhar na roleta, apesar de perdas contínuas usando esse tal sistema. Também se diz haver casos de cientistas que continuam a crer na validade de uma teoria, muito depois dela ter sido refutada por evidentes provas experimentais. Quais são, porém, as circunstâncias em que isso

acontece – isto é, em que condições as tentativas de redução de dissonância se concentram em negar a evidência da realidade, em vez de rejeitar a crença? Como vimos no Capítulo 8, espera-se que isso aconteça nas seguintes circunstâncias: a crença é difícil de mudar e existe um suficiente número de pessoas com idêntica dissonância, pelo que o apoio social pode ser facilmente obtido.

Ilustremos isso especificamente, analisando um exemplo apresentado por Sady (45). Durante a II Guerra Mundial, alguns japoneses nos Estados Unidos, quando a oportunidade lhes pareceu adequada, solicitaram ser repatriados para o Japão no final da guerra. Os que eram cidadãos norte-americanos e pediram a repatriação renunciaram, por esse fato, à sua cidadania. Para todos eles, cidadãos norte-americanos ou não, o pedido de repatriação era um ato irrevogável. No final da guerra seriam devolvidos ao Japão. Uma importante diferença entre os muitos que não solicitaram a repatriação e os poucos que o fizeram era, evidentemente, a crença que sustentavam quanto ao desfecho da guerra. Enquanto a maioria dos japoneses nos centros de internamento acreditava e esperava que a guerra terminasse com uma paz negociada, a maior parte dos que haviam solicitado a repatriação acreditava firmemente que o Japão venceria a guerra.

Por outras palavras, havia um grupo de pessoas que sustentava firmemente uma crença, a saber, que o Japão ganharia a guerra, e por isso tomara certas providências irrevogáveis na base dessa crença. Para qualquer dessas pessoas, o conhecimento de que pedira a repatriação e de que regressaria ao Japão no fim da guerra era consonante com a crença em que o Japão venceria. Além disso, os que solicitaram a repatriação estavam fortemente empenhados nessa crença porque não poderiam mudar de idéias a respeito dessa mesma repatriação, dado o seu caráter irrevogável.

Ocorreram eventos, entretanto, que introduziram uma cognição em dissonância com essa crença – cognição identicamente dissonante para todos os que alimentavam tal crença. Começaram a chegar notícias sobre as derrotas japonesas na guerra. Finalmente, notícias e fotos da rendição nipônica circularam nos centros de internamento, notícias essas que foram, é claro, aceitas e acreditadas pela grande maioria. Contudo, os que tinham solicitado repatriação, apoiando-se mutuamente numa tentativa de eliminar a dissonância introduzida por essas informações, rejeitaram a evidência da rendição japonesa. As notícias foram rechaçadas como propaganda americana e quantos haviam pedido a repatriação continuaram a acreditar que o Japão ganhara a guerra. É duvidoso que semelhante crença pudesse persistir por muito tempo, em face de todas as provas desconfirmatórias, se o apoio social não fosse tão fácil de obter entre as pessoas que sofriam a mesma dissonância cognitiva.

É interessante notar que mesmo no caminho de regresso ao Japão, num navio americano, essas pessoas continuaram a acreditar que o Japão ganhara a guerra e estava obrigando os Estados Unidos a devolvê-las à mãe-pátria. Segundo parece, somente depois do desembarque no Japão e ao verem as des truições e as tropas americanas de ocupação, é que a crença foi finalmente descartada. Lamentavelmente, a única prova a esse respeito é fornecida por um correspondente de Imprensa em notícia divulgada pela Associated Press (55):

> AMARCO DESAPONTAMENTO MARCA O REGRESSO A CASA DOS NISEI QUE PREFERIAM TER FICADO NOS ESTADOS UNIDOS
>
> Por que razão 95% dos que regressaram ao Japão no navio comigo pensaram que o Japão ganhara a guerra? Eles acreditavam ser apenas propaganda americana que o Japão se rendera e estavam convencidos de que o seu regresso ao Japão era consequência dos japoneses terem ganho a guerra e forçado os americanos a transportá-los.

É evidente que, durante um considerável período de tempo, essas pessoas, ao apoiarem-se mutuamente, puderam negar a validade das provas contrárias a uma crença que eles precisavam manter.

Proselitização em Massa

Voltemos agora ao exame dos dados comprovativos da existência do processo social que se manifesta quando o apoio social se obtém com facilidade. Atentaremos de novo para aquelas situações em que se defende uma crença muito difícil de rejeitar e em que a cognição dissonante com essa crença é introduzida pelas provas inequívocas dos próprios sentidos. Especificamente, se a crença é muito difícil de descartar e se a cognição dissonante com a crença também é muito difícil de eliminar, a obtenção de apoio social será um dos principais meios de redução da magnitude de dissonância. Em tais circunstâncias, a introdução de uma dissonância idêntica nas cognições de muitas pessoas conduzirá a duas manifestações observáveis da pressão para reduzir a dissonância mediante a obtenção de apoio social. Em primeiro lugar, haverá um aumento na concessão e obtenção de apoio entre os que sofrem a dissonância idêntica. Em segundo lugar, haverá um aumento das tentativas para persuadir novas pessoas de que a crença, em última análise, é válida.

Em princípio, o fenômeno aqui considerado não difere do que se observa numa pessoa que compra um carro novo, tem algumas experiências com ele que não são inteiramente de seu agrado e passa então a tentar convencer os seus amigos de que a marca de automóvel que con prou é a coisa mais maravilhosa que existe no mercado. A única diferença é que, quando numerosas pessoas têm a mesma dissonância cognitiva, o fenômeno pode ser muito mais espetacular, até o ponto em que se torna possível sustentar o impacto de provas que, caso contrário, seriam esmagadoras. Isso resulta num evidente paradoxo, a saber: Depois de expostas à evidência dos próprios sentidos, que inequivocamente demonstram estar errado um certo

sistema de crenças, as pessoas passam ainda mais vigorosamente a angariar prosélitos para esse sistema de crenças.

Existe um tipo de movimento que tem ocorrido com razoável freqüência na história recente e que se ajusta às condições até aqui especificadas, e no qual, por conseguinte, esperar-se-ia observar um recrudescimento na proselitização e busca de apoio social, após uma desconfirmação inequívoca de sistema de crenças. Alguns dos movimentos messiânicos que existiram no passado são exemplos desse tipo de movimento. Embora os dados referentes ao montante de proselitização nesses movimentos sejam, na maioria dos casos, excessivamente escassos, vale a pena descrever em breves linhas alguns deles. Esses movimentos que são significativos para os nossos propósitos têm, tipicamente, as seguintes características:

1. Uma crença ou conjunto de crenças é sustentado com inteira convicção por certo número de pessoas.

2. A crença, pelo menos em parte, tem implicação suficiente para os assuntos do mundo cotidiano, de modo que os crentes atuam de acordo com a crença.

3. A ação é suficientemente importante e suficientemente difícil de desfazer, pelo que os crentes, numa acepção muito concreta, estão comprometidos na manutenção da crença.

4. Pelo menos uma parte da crença é suficientemente específica e interessada pelo mundo real, pelo que é possível uma refutação ou desconfirmação inequívoca.

5. Essa possível desconfirmação ocorre, de fato, usualmente na forma de não ocorrência de um evento previsto, dentro dos limites de tempo fixados para a sua ocorrência.

6. A dissonância assim introduzida entre a crença e a informação respeitante à não-ocorrência do evento previsto existe nas cognições de todos os crentes; e, por conseguinte, o apoio social na tentativa de reduzir a dissonância gerada é fácil de obter entre eles.

Examinemos brevemente um dos movimentos históricos relevantes para ver como se ajusta a essas condições e, na medida em que existam provas adequadas, como os adeptos reagiram à dissonância. O movimento millerista do século XIX, como é um dos casos melhor documentados, ajusta-se perfeitamente aos nossos propósitos.

Na primeira parte do século XIX, William Miller, um fazendeiro da Nova Inglaterra, chegou à conclusão de que o Segundo Advento do Cristo, inaugurando o Milênio, ocorreria no ano de 1843. Essa conclusão baseava-se na interpretação literal de passagens do Antigo Testamento, em conjunto com uma variedade de hipóteses sobre o cálculo de tempo. Embora Miller falasse durante muitos anos sobre o advento iminente, a crença na sua conclusão espalhou-se com certa lentidão. Gradualmente, porém, Miller conseguiu convencer numerosas pessoas e uma delas, em particular, Joshua Himes, imprimiu à crença um enorme impulso através da organização de um movimento. Foi iniciada a publicação de um jornal, convocaram-se conferências de ministros, livros e folhetos foram impressos e distribuídos, realizaram-se assembleias ao ar livre e, no começo de 1843, havia grande numero de pessoas que acreditavam firmemente que esse ano marcaria o fim do mundo, tal como o conheciam.

Aqui temos, pois, uma situação com todas as características que viemos analisando. Um grande número de pessoas estavam convencidas de que o Segundo Advento ocorreria em 1843. Havia claras implicações para ação, nas quais esses crentes na profecia de Miller se empenharam. No mínimo, envolvia a divulgação da crença e a capacidade de tolerância do escárnio de que eram alvos por parte de um mundo descrente e hostil; no máximo,

significava negligenciar completamente os afazeres mundanos, entregar todo o dinheiro ao movimento e, de fato, reduzir-se à pobreza extrema – consequências que eram certamente insignificantes, se o Segundo Advento ocorresse realmente quando e como previsto. Em resumo, a maioria das pessoas que acreditavam estava também engajada na crença. Não seria fácil, nessas circunstâncias, descartar a crença. Essa também era suficientemente específica para que a confirmação ou desconfirmação fosse inequívoca, isto é, o Segundo Advento teria realmente lugar ou não durante o período específico anunciado.

Podemos investigar, portanto, as reações dessas pessoas quando o ano de 1843 chegou ao fim e o Segundo Advento não aconteceu como previsto. Essas reações podem ser sucintamente resumidas da seguinte maneira:

1. Perplexidade inicial. Isso foi indubitavelmente sintomático da existência de dissonância. Essas pessoas encontraram-se numa situação em que continuavam mantendo a crença e, ao mesmo tempo, sabiam que a previsão era incorreta, dois conjuntos cognitivos que eram certamente dissonantes.

2. Tentativa de formulação de motivos com fundamento lógico para explicar o fracasso da previsão. Esse fundamento lógico, quando apoiado por todos os outros crentes, reduziu em algo a dissonância. Nesse caso, a explicação consistiu, essencialmente, em mudar a data em que o Segundo Advento ocorreria.

3. Um aumento de proselitização em favor da crença. A fim de se reduzir ainda mais a dissonância, tentaram persuadir cada vez maior número de pessoas de que a crença era correta.

Sears (48) descreve essas ocorrências da seguinte maneira:

> Então, uma sombra de dúvida e hesitação tornou-se evidente em certas comunidades, mas não tardou em ser dissipada quando foi lembrado que em 1839 o Profeta Miller afirmara, em certa ocasião, a qual fora esquecida no meio da

> excitação geral, não ser positivo que o evento ocorreria durante o ano cristão de 1843 a 1844, e aventara a possibilidade de tratar-se do ano judaico, o que transferia a profecia para 21 de março de 1844.
>
> Tendo aceito essa prorrogação do prazo fixado, os crentes que haviam assumido a responsabilidade de fazer soar o alarma entregaram-se ao seu trabalho com renovada energia e excederam-se em esforços para aterrorizar o exército de descrentes, fazendo-lhes ver os horrores que os aguardavam e fortalecendo a fé dos que já pertenciam às fileiras do movimento (págs. 140-41).

Esse novo e redobrado vigor prosseguiu inquebrantável e, quando o dia 21 de março de 1844 chegou e passou sem que o Segundo Advento tivesse ocorrido, registrou-se uma repetição das reações anteriores. Houve um forte e profundo desapontamento de curta duração, mas logo a energia e o entusiasmo retornaram ao seu nível anterior, se é que não o excederam. Nichol (42) e Sears (48) descreveram a reação nos seguintes termos:

> O ano do fim do mundo chegara ao fim, mas o millerismo não. A predição dos milleristas falhara, mas o mesmo acontecera com as previsões de seus inimigos, os quais haviam confiantemente conjeturado que, quando 1843 acabasse, os milleristas tornar-se-iam infiéis, queimariam suas Bíblias e praticariam muitas outras coisas profanas, por causa da decepção que sofreriam. Mas os milleristas não fizeram nenhuma dessas coisas. Embora alguns que tinham sido apenas mornos adeptos do movimento se afastassem, a maioria manteve sua fé e seu fervor. Mostraram-se dispostos a atribuir o desapontamento a algum erro de somenos importância no cálculo cronológico (Nichol, pág. 206).
>
> Mas, apesar do fracasso da profecia, as chamas do fanatismo altearam-se ainda mais. As emoções tão ardorosas não podem ser mitigadas à vontade; tal como todas as grandes conflagrações, têm de consumir-se até à extinção final. E assim aconteceu em 1844. Em vez de declinar, o fracasso parecia excitar ainda maiores manifestações de fidelidade à expectativa do iminente Dia do Juízo Final (Sears, pág. 147).

Em meados de julho de 1844, o movimento atingira um paroxismo febril e a energia investida na disseminação da crença era maior do que nunca,

incluindo até incursões por novos territórios, que se estenderam para oeste até ao Ohio, na ânsia de converter mais gente ao credo. Também por essa altura se dava cada vez maior crédito a uma nova data: a previsão recaía agora em 22 de outubro de 1844. No período entre meados de agosto e a nova data prevista, as coisas atingiram uma incrível intensidade de fervor, zelo e convicção.

É deveras estranho verificar que o resultado de duas sucessivas desconfirmações da previsão servira apenas para aumentar a convicção de que o Segundo Advento era iminente e reforçara o dispêndio de tempo e energia no trabalho de convencer outros sobre a verdade da profecia. Mas por muito ou pouco que um sistema de crenças seja resistente à mudança, a dissonância atingirá um ponto em que ele será descartado – em que a dissonância não poderá mais ser reduzida a um ponto em que essas crenças sejam toleráveis. E, assim, três sucessivas desconfirmações foram suficientes, finalmente, para que isso acontecesse com os milleristas. Quando 22 de outubro de 1844 chegou e passou sem o Segundo Advento, descartou-se finalmente a crença e o movimento conheceu um fim súbito e rápido.

Na medida em que é possível apurar os fatos mais importantes, outros movimentos de caráter semelhante conduziram-se de forma idêntica, a saber: um aumento da atividade de proselitização após a desconfirmação de uma crença fortemente radicada em que os seus adeptos estavam engajados. Os dados relativos a esses outros movimentos são, porém, tão escassos que não os descreverei aqui. Prefiro descrever agora um estudo apresentado por Festinger, Riecken e Schachter (19), o qual se baseou na observação direta de um movimento similar. Os autores observaram o movimento como participantes durante cerca de dois meses antes e um mês depois do inequívoco fracasso de uma previsão baseada numa crença em que essas pessoas estavam envolvidas. Durante esse período de observação, foram recolhidos dados sobre cada caso de proselitização, antes e depois da

previsão ter sido desconfirmada. Mas comecemos por descrever sucintamente o caráter geral do movimento a que esse estudo se reportou.

O movimento, se tal pode ser chamado, considerando-se o número relativamente pequeno de pessoas nele envolvidas, gravitou em torno de uma mulher que recebia mensagens escritas de um certo número dos Guardiões que viviam no espaço extraterrestre. Os adeptos dessa mulher, que orçavam entre 25 a 30 pessoas, acreditavam incondicionalmente na validade dessas mensagens e nas coisas que os seus autores diziam. A maioria das mensagens era constituída por "lições", isto é, exposições de vários aspectos de um conjunto de crenças. Davam explicações sobre a vida dos deuses em outros planetas, as diferentes frequências de vibração espiritual em mundos diferentes, a reencarnação etc. As crenças assim expostas e aceitas por seus adeptos nada tinham de original. Tratava-se, antes, de combinações de doutrinas de várias seitas e grupos, como o movimento "Eu Sou", os teosofistas e outros pelo estilo. O grupo que se reunia em torno da mulher que recebia tais mensagens era formado, em sua maior parte, por pessoas bem educadas da classe média superior. As razões pelas quais essas pessoas, que levavam uma vida normal e desempenhavam papéis responsáveis na sociedade, aceitavam esse conjunto de crenças e a validade das mensagens, são desconhecidas e fora do âmbito de nosso interesse presente. O nosso interesse por esse grupo surgiu em virtude das mensagens dos Guardiões transmitirem a essas pessoas algumas notícias surpreendentes como, por exemplo, que numa certa data, antes da alvorada, uma inundação cataclísmica tragaria a maior parte do continente. Aqui estava uma predição, baseada na crença na validade das mensagens provenientes dos Guardiões, que era suficientemente específica para ser suscetível de desconfirmação inequívoca. Examinemos, pois, aqueles aspectos do comportamento dos adeptos que são pertinentes para nossos atuais propósitos, notadamente, a sua convicção na crença, o grau em que estavam engajados nessa crença, o nível de proselitização antes e depois da

data para a qual o cataclismo estava previsto e, finalmente, o grau de apoio social que mutuamente se ofereciam.

O nível de proselitização para o sistema de crenças foi relativamente baixo antes da data em que o cataclismo estava previsto. Esse nível variava de tempos em tempos de alguns casos de busca ativa de publicidade, num extremo, até ao maior sigilo, no outro extremo. Imediatamente depois da previsão do cataclismo ser recebida nas mensagens dos Guardiões, registrou-se um breve surto de atividade destinada a divulgar a palavra e, sem dúvida, a atrair adeptos. Isso aconteceu uns três meses e meio antes da data fatídica. A mulher que recebia as mensagens fez duas ou três palestras para um grupo de pessoas e um dos outros adeptos enviou dois comunicados de imprensa a diversos jornais do país, anunciando o iminente acontecimento. Essa azáfama de proselitização acalmou rapidamente e na maior parte do período subsequente, antes do cataclismo, os adeptos contentaram-se em estudar as "lições" dos Guardiões e em fazer os preparativos que se tornassem necessários. Parecia não haver desejo algum de atrair novos crentes. Os escolhidos para ser salvos juntar-se-iam espontaneamente ao grupo, sem dúvida; e, mesmo que não o fizessem, seriam individualmente salvos quando chegasse a hora. Os não-eleitos estavam condenados a perecer na inundação, mas nem mesmo isso implicava consequências de monta; envolvia meramente a perda do corpo material. Os espíritos dessas pessoas seriam transportados para outros planetas de frequência de vibração apropriada para elas.

Se alguém abordava os membros do grupo para informar-se sobre o seu credo era tratado cordialmente; as indagações eram respondidas, mas não havia tentativa alguma de convencer ou converter. Se decidisse voltar mais tarde, seria de sua própria iniciativa. Também houve momentos em que o grupo impôs sigilo a respeito de vários aspectos de suas crenças e de seus preparativos para o cataclismo. As pessoas de fora, por exemplo, não podiam descobrir o que os membros do grupo estavam fazendo como

preparativos para o dilúvio; e eles eram frequentemente advertidos para não revelarem a estranhos o conteúdo das mensagens dos Guardiões. Essa falta de interesse em atrair novos crentes, por vezes equivalente a uma aversão positiva à publicidade, foi espetacularmente ilustrada por uma série de acontecimentos que ocorreram apenas alguns dias daquele em que a inundação teria lugar.

Um dos adeptos, um médico, ocupara um cargo no serviço de assistência clínica aos estudantes de uma universidade. A administração da universidade, por motivos relacionados com as crenças do médico, solicitara a sua exoneração. Para os jornais, isso tinha todo o aspecto de ser um saboroso material. O fato do médico ter-se demitido e o conteúdo da profecia de cataclismo deram manchetes em todo o país. Isso ocorreu apenas cinco dias antes da data marcada para o dilúvio e o grupo viu-se assediado de jornalistas que reclamavam entrevistas. O que poderia ter sido uma oportunidade única para quem estivesse interessado em divulgar a mensagem e atrair crentes potenciais foi, para essas pessoas, uma fonte de mágoa, irritação e embaraço. Evitavam ao máximo os jornalistas mais persistentes, recusavam entrevistas com um seco “sem comentários” e mostraram-se grandemente perturbados com toda a história. Os jornais continuaram, porém, a publicar histórias sobre o grupo, sobretudo os jornais da cidade onde o grupo estava sediado. Muita gente que leu as histórias na imprensa telefonou ou dirigiu-se pessoalmente à casa em busca de conhecimentos mais completos. O grupo de crentes, entretanto, tratava esses visitantes de modo displicente, recusando a entrada na casa a muitos e sem tentar seriamente atrair quem quer que fosse. Os que tinham sido escolhidos seriam salvos, de qualquer modo.

Em poucas palavras, era esse o nível de proselitização nos dias que precederam o cataclismo iminente. Voltemos agora as nossas atenções para as provas que foi possível reunir sobre a convicção dessas pessoas e a extensão em que estavam comprometidas com a sua crença, isto é, em que

tomavam iniciativas de acordo com ela – ações difíceis de desfazer e que, por conseguinte, lhes tornava difícil descartarem o sistema de crenças. Havia, de fato, uma gama de convicções dentro do grupo. Ela ia desde o leve ceticismo (muito raro no grupo) até à extrema e pura convicção (que era o estado de coisas predominante). Os que se mostravam levemente céticos eram as raras pessoas que tinham sido levadas para o grupo mais ou menos contra vontade ou, pelo menos, sem qualquer volição de sua parte. Assim, por exemplo, a filha de dezessete anos de um dos líderes do grupo, embora fosse membro em virtude das circunstâncias, expressava ocasionalmente seu ceticismo. Mas, de um modo geral, se fôssemos caracterizar o grau de convicção do grupo como um todo, havia a mais completa fé na validade das mensagens dos Guardiões.

Tal como em outros movimentos semelhantes a esse, havia uma ligação estreita entre o grau de convicção e o grau em que o cometimento de ações era concordante com a crença. Se uma pessoa realmente aceita que o mundo, tal como o conhecemos, está prestes a acabar num certo dia, a determinada hora, ela não se dedicará aos seus afazeres da maneira usual. No mínimo, essa pessoa negligenciará as coisas do mundo que, à luz do que estava para acontecer em breve, se despiam de todo o significado e importância. No máximo, essa pessoa ostentará seu desdém pelo mundo e as coisas que a ele se prendem. Os membros desse grupo fizeram, na realidade, todas essas coisas. Muitos abandonaram seus empregos, despojaram-se de bens que lhes eram caros e passaram a ser descuidados em questões de dinheiro. Quando chegasse o dia fatídico, eles não mais precisariam de todas essas coisas. Logo, é plausível afirmar que, para a maioria das pessoas no grupo, renunciar à crença não teria sido fácil. Tê-las-ia deixado desempregadas, pobres, expostas ao escárnio e desdém e diante da tarefa de reconstruírem suas vidas desde o princípio.

É claro que, como não podia deixar de ser, ocorreu a desconfirmação da predição. Mas permitam-me descrever um pouco as circunstâncias de que a

ocorrência se rodeou. Há já algum tempo que as pessoas do grupo estavam convencidas de que os eleitos seriam resgatados por discos voadores e evacuados do nosso planeta antes do cataclismo ocorrer. Alguns dos crentes, principalmente estudantes universitários, foram aconselhados a ir para casa e aguardar aí, individualmente, a chegada do disco voador que viria apanhar cada um deles. Isso era razoável e plausível, visto que a data do cataclismo coincidia, por casualidade, com um feriado acadêmico. A maior parte do grupo, inclusive os seus membros mais centrais e mais profundamente comprometidos, reuniram-se na casa da mulher que recebia as mensagens e esperaram a chegada do disco voador. Para estes últimos, a desconfirmação da predição, na forma de evidência de que as mensagens não eram válidas, começou a ocorrer quatro dias antes daquele em que, segundo as previsões, o evento teria lugar. Uma mensagem informou-os dessa vez que um disco voador pousaria nos fundos da casa às 4 horas da tarde para apanhar os membros do grupo. Apanharam seus abrigos e casacos, foram para o pátio do fundo esperar, mas não apareceu disco voador nenhum. Uma mensagem posterior avisou que tinha havido um atraso: o disco voador chegaria à meia-noite. No meio do mais absoluto sigilo (os vizinhos e a imprensa não deveriam saber), eles aguardaram ao relento, numa noite de frio e neve, por mais de uma hora. O disco não veio. Outra mensagem disse-lhes para continuarem à espera, mas ainda dessa vez nem vislumbres de disco voador. Por volta das 3 horas da manhã, o grupo desistiu, interpretando os acontecimentos dessa noite como um teste, um exercício e um ensaio para a verdadeira evacuação, que não tardaria a realizar-se.

Sob enorme tensão, eles aguardaram as ordens finais – as mensagens que os instruíssem sobre a hora, local e procedimento para a evacuação a sério. Finalmente, no dia anterior àquele em que o cataclismo seria desencadeado, vieram as mensagens tão esperadas. À meia-noite viria um homem bater à porta da casa e levá-los ao lugar onde o disco voador estaria estacionado. Mais mensagens chegaram nesse dia, uma após outra, instruindo-os sobre

palavras de passe que seriam necessárias para entrar a bordo da nave e sobre os procedimentos preparatórios indispensáveis, como a remoção de tudo o que fosse metálico do vestuário, a remoção de quaisquer documentos de identificação pessoal, a manutenção de absoluto silêncio em determinados momentos e outras coisas mais. O dia foi consumido pelo grupo em tais preparativos e ensaio dos procedimentos necessários; e, quando chegou a meia-noite, o grupo estava sentado e à espera, em rigorosa prontidão. Mas ninguém bateu à porta; ninguém lhes ensinou o caminho até ao disco voador.

Da meia-noite às cinco da manhã, o grupo permaneceu sentado, esforçando-se por entender o que acontecera, debatendo-se para encontrar alguma explicação que os habilitasse, de algum modo, a recuperarem-se da dilacerante percepção de que não seriam recolhidos por disco voador e, consequentemente, de que não haveria inundação alguma, ao contrário das previsões. É duvidoso que qualquer dos membros, se sozinho e sem o apoio dos demais, pudesse sustentar o impacto desse desmentido da predição. Com efeito, aqueles membros do grupo que tinham ido para suas casas esperar sozinhos – sozinhos no sentido de que não tinham outros crentes com eles – não resistiram e, depois disso, quase todos se tornaram indivíduos céticos. Por outras palavras, sem um apoio social facilmente obtenível com que começar a reduzir a dissonância, essa era suficiente para fazer que a crença fosse descartada, apesar do envolvimento nela. Mas as pessoas que estavam reunidas em casa da mulher que recebia as mensagens puderam fornecer – e forneceram mútuo apoio social. Não pararam de animar-se umas às outras, insuflando-se mútua confiança na validade das mensagens e em que seria encontrada alguma explicação.

Quinze minutos antes das cinco da madrugada, a explicação chegou e, pelo menos temporariamente, a todos pareceu satisfatória. A mensagem fora expedida pelo próprio Deus e dizia que Ele decidira salvar o mundo e sustar

o dilúvio por causa desse grupo e da luz e fortaleza de espírito que, ele, nessa noite, propagara pelo mundo.

O comportamento dessas pessoas, desde esse momento em diante, apresenta um contraste revelador com o seu comportamento pré-desconfirmação. Essas pessoas, que tinham estado sempre desinteressadas em publicidade e até a evitavam, conver teram-se agora em ávidos exploradores de publicidade. Durante quatro dias sucessivos, descobrindo uma nova razão a cada dia, convidaram a imprensa para a casa, deram extensas entrevistas e tentaram atrair o público para as suas ideias. No primeiro dia, convocaram todos os jornais e agências noticiosas, infor maram-nos do fato de que o mundo tinha sido salvo e enviaram uma profusão de convites para que viessem entrevistá-los. No segundo dia, foi levantada a proibição de fotografias e os jornais foram uma vez mais chamados para informá-los sobre esse fato e convidá-los a vir fotografar a casa. No terceiro dia, novo contato com a imprensa, para informar que na tarde seguinte se reuniriam no jardim da frente da casa para entoar cânticos, sendo possível que um ser do espaço os visitasse nessa oportunidade. E mais: o público em geral era especificamente convidado para vir assistir. No quarto dia, jornalistas e cerca de duzentas pessoas acorreram para ver o grupo cantar no jardim. O sigilo pré-desconfirmação tinha acabado. Esse grupo de pessoas não conhecia limites para atrair agora toda a publicidade possível e o máximo de crentes potenciais na validade das men sagens. Com efeito, se fossem conseguidos cada vez mais convertidos – cada vez mais gente que acreditasse nas mensagens e nas coisas que elas diziam – então a dissonância entre a crença e o conhecimento de que a mensagens não tinham sido corretas poderia ser reduzida.

A convicção dessas pessoas que tinham sofrido juntas a desconfirmação não parecia ter vacilado em absoluto, pelo menos na superfície. De fato, a necessidade de apoio social para reduzir a dissonância introduzida pela desconfirmação era tão forte, e o apoio social tão fácil e espontaneamente

oferecido por uns a outros que, pelo menos, duas dessas pessoas, que antes haviam mostrado um certo ceticismo a respeito de determinados aspectos das crenças do grupo, pareciam agora completa e profundamente convencidas da validade de tudo aquilo. Durante todo o tempo em que os autores mantiveram contato com esse grupo de pessoas, elas continuaram firmes em sua crença. A súbita mudança para uma busca quase frenética de publicidade representou um dos poucos sintomas de que, apesar do fundamento lógico encontrado para a desconfirmação e apesar do apoio social que podiam dar-se mutuamente, ainda persistia uma razoável dose de dissonância. Com suficiente apoio social para que pudessem reter a crença em que estavam tão profundamente comprometidos, e com o claro e inequívoco conhecimento de que a predição tinha sido falsa, quase o único caminho de que dispunham para lograr maior redução de dissonância consistia em obter novas cognições consonantes com a crença, na forma de conhecimento de que cada vez mais pessoas aceitavam também suas crenças e a validade das mensagens.

11. RECAPITULAÇÃO E SUGESTÕES ADICIONAIS

AS VÁRIAS definições, pressuposições e hipóteses que constituem a teoria da dissonância cognitiva foram enunciadas nos cinco capítulos teóricos do livro. Num esforço para fornecer um breve resumo da teoria, repetirei algumas dessas definições, pressuposições e hipóteses da maneira mais organizada que me parecer viável.

O substrato básico da teoria consiste na noção de que o organismo humano tenta estabelecer harmonia, coerência ou congruência interna entre suas opiniões, atitudes, conhecimentos e valores. Quer dizer, há um impulso no sentido da consonância entre cognições. A fim de tratar dessa noção de um modo algo mais preciso, imaginei que a cognição é decomponível em elementos ou, pelo menos, conjuntos de elementos. Foram apresentados os seguintes enunciados teóricos sobre as relações entre esses elementos cognitivos:

1. Podem existir pares de elementos em relações irrelevantes, consonantes ou dissonantes.

2. Dois elementos cognitivos estão em relação irrelevante se nada tiverem a ver um com o outro.

3. Dois elementos cognitivos estão em relação dissonante se, considerando somente esses dois, o inverso de um elemento decorrer do outro.

4. Dois elementos cognitivos estão em relação consonante se, considerando somente esses dois, um elemento decorrer do outro.

A partir dessas definições, foram assinaladas numerosas situações que implicam a existência de dissonância cognitiva.

1. Quase sempre existe dissonância após ter sido tomada uma decisão entre duas ou mais alternativas. Os elementos cognitivos correspondentes a características positivas das alternativas rejeitadas e os correspondentes às características negativas da alternativa escolhida são *dissonantes* com o conhecimento da ação que foi empreendida. Aqueles elementos cognitivos que correspondem a características positivas da alternativa rejeitada são *consonantes* com os elementos cognitivos correspondentes à ação que foi empreendida.

2. Existe quase sempre dissonância depois de realizada uma tentativa, mediante a oferta de recompensas ou a ameaça de punição, para suscitar um comportamento manifesto que esteja em variância com a opinião privada. Se o comportamento manifesto é suscitado com êxito, a opinião privada da pessoa é dissonante com o seu conhecimento a respeito de sua conduta; o seu conhecimento da recompensa obtida ou da punição evitada é consonante com o seu conhecimento a respeito do seu comportamento. Se o comportamento manifesto não for suscitado com êxito, então a opinião privada da pessoa é consonante com o seu conhecimento do que fez, mas o conhecimento da recompensa não obtida ou da punição a ser sofrida é dissonante com o seu conhecimento do que fez.

3. A exposição forçada ou acidental a nova informação pode criar elementos cognitivos que são dissonantes com a cognição existente.

4. A expressão manifesta de discordância num grupo leva à existência de dissonância cognitiva nos membros. O conhecimento de que alguma outra pessoa, geralmente semelhante à própria pessoa, sustenta uma opinião é dissonante com a defesa de uma opinião contrária.

5. Pode ser criada dissonância idêntica num grande número de pessoas quando ocorre um evento de natureza tão convincente que produza uma reação uniforme em todas. Por exemplo, pode ocorrer um evento que invalide, de maneira inequívoca, alguma crença geralmente aceita.

Até aqui, dissonância e consonância foram definidas como relações "tudo ou nada" – isto é, se dois elementos são reciprocamente relevantes, a relação entre eles é dissonante ou consonante. Duas hipóteses foram aventadas a respeito da magnitude da dissonância ou consonância.

1. A magnitude da dissonância ou consonância existente entre dois elementos cognitivos será uma função direta da importância desses dois elementos.

2. A magnitude total de dissonância existente entre dois conjuntos de elementos cognitivos é uma função de proporção ponderada de todas as relações relevantes entre os dois conjuntos que são dissonantes, sendo cada relação dissonante ou consonante ponderada de acordo com a importância dos elementos envolvidos nessa relação.

A partir dessas hipóteses sobre a magnitude da dissonância, parece evidente um certo número de implicações operacionais.

1. A magnitude da dissonância pós-decisão é uma função crescente da importância geral da decisão e da relativa atratividade das alternativas não-escolhidas.

2. A magnitude da dissonância pós-decisão *declina* quando o número de elementos cognitivos que correspondem identicamente às características de alternativas escolhidas e preteridas *aumenta*.

3. A magnitude da dissonância resultante de uma tentativa para provocar a complacência forçada é máxima se a promessa de recompensa ou a ameaça

de punição for *apenas suficiente* para suscitar o comportamento manifesto ou for *apenas escassamente não-suficiente* para suscitá-lo.

4. Caso seja provocada a complacência forçada ou involuntária, a magnitude da dissonância *declina* na proporção em que a magnitude da recompensa ou punição *aumenta*.

5. Caso não se consiga provocar a complacência forçada ou involuntária, a magnitude da dissonância *aumenta* na proporção em que a magnitude da recompensa ou punição também *aumenta*.

6. A magnitude da dissonância introduzida pela expressão de discordância por parte de outros *diminui* na medida em que *aumenta* o número de elementos cognitivos existentes em consonância com a opinião. Estes últimos elementos podem corresponder a itens objetivos e não-sociais de informação ou ao conhecimento de que algumas outras pessoas sustentam a mesma opinião.

7. A magnitude da dissonância introduzida pela discordância por parte de outros *aumenta* com qualquer *aumento* na importância da opinião da pessoa, na relevância da opinião dos que expressam discordância e na atratividade dos que exprimem discordância.

8. Quanto maior for a diferença entre a opinião da pessoa e a opinião de quem expressa discordância, e, por conseguinte, quanto maior o número de elementos dissonantes entre os conjuntos cognitivos correspondentes às duas opiniões, maior será a magnitude da dissonância.

Chega-se agora ao ponto de enunciar as hipóteses centrais da teoria, a saber:

1. A presença de dissonância dá origem a pressões para reduzir essa dissonância.

2. A força da pressão para reduzir a dissonância é uma função da magnitude da dissonância existente.

Estas hipóteses conduzem, naturalmente, a um exame dos processos pelos quais a dissonância pode ser reduzida. Existem três processos principais para consegui-lo, a saber:

1. Mudança de um ou mais elementos envolvidos em relações dissonantes.

2. Aditamento de novos elementos cognitivos que sejam consonantes com a cognição já existente.

3. Diminuição da importância dos elementos envolvidos em relações dissonantes.

A aplicação desas considerações a situações reais leva ao seguinte:

1. A dissonância pós-decisão pode ser reduzida desde que se aumente a atratividade da alternativa escolhida, se diminua a atratividade das alternativas preteridas, ou ambas as coisas.

2. A dissonância pós-decisão pode ser reduzida desde que se perceba como idênticas algumas das características das alternativas escolhidas e preteridas.

3. A dissonância pós-decisão pode ser reduzida desde que se diminua a importância de vários aspectos da decisão.

4. Se foi provocada a complacência forçada, a dissonância poderá ser reduzida desde que se mude a opinião privada para colocá-la de acordo com o comportamento manifesto, ou desde que se amplie o montante de recompensa ou punição envolvida.

5. Se não se lograr a complacência forçada, a dissonância poderá ser reduzida desde que se intensifique a opinião privada original, ou desde que se minimize a recompensa ou punição envolvida.

6. A presença de dissonância leva à busca de nova informação que proporcione uma cognição consonante com os elementos cognitivos existentes e à evitação daquelas fontes de nova informação que tenham possibilidade de aumentar a disso nância existente.

7. Quando alguns dos elementos cognitivos envolvidos numa dissonância são cognições sobre o comportamento da pró pria pessoa, a dissonância poderá ser reduzida pela mudança de comportamento, o que implicará, portanto, numa mudança direta dos elementos cognitivos.

8. A exposição forçada ou acidental a nova informação que tenda a aumentar a dissonância resultará frequentemente em interpretação e percepção errôneas da nova informação pela pessoa assim exposta, num esforço para evitar o recrudescimento de dissonância.

9. A dissonância introduzida por discordância expressa por outras pessoas poderá ser reduzida pela mudança de opinião da própria pessoa; pela influência exercida sobre as outras para que mudem de opinião; e pela rejeição daquelas pessoas que discordam.

10. A existência de dissonância levará à busca de outras pessoas que já concordem com uma cognição que a pessoa quer estabelecer ou manter; e levará também à iniciação de processos de comunicação e influência, num esforço para obter mais apoio social.

11. A influência exercida sobre uma pessoa será mais eficaz em produzir mudança de opinião na medida em que a mudança indicada de opinião reduzir a dissonância para essa pessoa.

12. Nas situações em que muitas pessoas que se associam entre si sofrem todas de idêntica dissonância, é muito fácil de se conseguir a redução de dissonância mediante a obtenção de apoio social.

Para concluirmos este breve resumo da teoria, falta enumerar algumas coisas referentes à eficácia dos esforços no sentido da redução de dissonância.

1. A eficácia dos esforços para reduzir a dissonância dependerá da resistência à mudança dos elementos cognitivos envolvidos na dissonância e da acessibilidade da informação que fornecerá (ou das pessoas que fornecerão) novos elementos cognitivos em consonância com a cognição existente.

2. As principais fontes de resistência à mudança de um elemento cognitivo são a receptividade de tais elementos cognitivos à "realidade" e a extensão em que um elemento existe em relações consonantes com muitos outros elementos.

3. A dissonância máxima que pode existir entre dois elementos é igual à resistência à mudança do menos resistente dos dois elementos. Se a dissonância excede essa magnitude, o elemento cognitivo menos resistente será mudado, reduzindo assim a dissonância.

Este breve resumo dificilmente pode esperar fornecer um quadro adequado da teoria, mas talvez possa ajudar o leitor a ver mais claramente a natureza da teoria e onde ela pode chegar. Não tentarei fornecer qualquer resumo das provas empíricas que foram apresentadas.

No decorrer da reflexão sobre a teoria, da realização de estudos planejados para testar as suas implicações e da pesquisa de literatura para encontrar dados, numerosas ideias se sugeriram por si mesmas e que me parecem promissoras mas sobre as quais não disponho de provas. O grau de

confirmação da teoria da dissonância naquelas áreas onde obtivemos dados parece suficiente para encorajar-me a formular agora aquelas implicações da teoria da dissonância – e a expor ideias sobre a mesma – para as quais não dispomos ainda de provas. O restante deste capítulo consiste, pois, numa série de sugestões que variam entre derivações da teoria e palpites sobre variáveis que afetam os processos de redução da dissonância.

Algumas Noções Sobre Diferenças de Personalidade

Existem, certamente, diferenças individuais entre pessoas no grau e na maneira como reagem à existência de dissonância. Para algumas pessoas, a dissonância é algo extremamente penoso e intolerável, enquanto que existem outras para quem um elevado montante de dissonância parece ser tolerável. Essa variação na "tolerância à dissonância" parece ser mensurável, pelo menos *grosso modo*. Pessoas com baixa tolerância à dissonância manifestarão mais desconforto na presença de dissonância e realizarão maiores esforços para reduzi-la do que as pessoas dotadas de elevada tolerância. Em virtude dessa variação nos esforços para reduzir a dissonância, seria plausível esperar que as pessoas com baixa tolerância tivessem, na realidade, consideravelmente menos dissonância existente em qualquer momento dado, em comparação com as pessoas de elevada tolerância. Esperar-se-ia que uma pessoa com baixa tolerância à dissonância visse mais as questões em termos de "preto e branco" do que uma pessoa dotada de elevada tolerância à dissonância, de quem esperaríamos que estivesse apta a manter "cinzentos" em sua cognição. Assim, por exemplo, imaginemos uma pessoa que é democrata. Se ela possui elevada tolerância à dissonância, talvez lhe seja possível continuar a ser democrata e, no entanto, acreditar também na existência de certas questões em que o Partido Democrata está errado. Em essência, ela manteria dois conjuntos de cognições mutuamente dissonantes, visto que, considerando-se apenas o fato dela pensar que os democratas estão errados em algumas questões, e

ignorando-se no momento toda e qualquer outra cognição relevante, decorreria daí o inverso de "ser um democrata".

Uma pessoa com baixa tolerância à dissonância talvez fosse incapaz de manter tais dissonâncias e esforçar-se-ia por eliminá-las. Assim, esperar-se-ia que, se uma pessoa com baixa tolerância à dissonância fosse democrata, ela manifestasse tendências para aceitar tudo aquilo que os democratas proclamam e defendem. Para tal pessoa, portanto, os conjuntos de elementos cognitivos relevantes seriam principalmente consonantes. As suas opiniões sobre questões poder-se-iam caracterizar como extremas ou moldadas em termos de preto e branco. Parece possível obter uma medida de "tolerância à dissonância" baseada nestas considerações.

Neste ponto, muitos leitores talvez sintam vontade de sugerir que esse teste já existe, tendo reconhecido certa semelhança entre as nossas considerações imediatamente acima e algumas descrições de "personalidades autoritárias" e algumas descrições de pessoas com elevada "intolerância à ambiguidade". A minha suspeita pessoal é que os testes existentes, como a escala F, medem, até certo ponto, o grau em que as pessoas sustentam opiniões extremas, isto é, opiniões em que a dissonância foi efetivamente eliminada. Esses testes, entretanto, medem também tantas coisas mais que não seriam satisfatórios para este propósito. Os testes que medem simplesmente a "intolerância à ambiguidade" talvez estejam mais próximos da finalidade que nos interessa. Trata-se de questões empíricas. O procedimento de validação para qualquer teste a ser usado como medida de tolerância à dissonância é, contudo, bem claro. Deve relacionar-se com o grau em que os sujeitos dão provas evidentes de pressão para reduzir a dissonância numa situação experimental em que a dissonância tenha sido introduzida sob condições controladas.

Uma vez que tal medida de tolerância à dissonância esteja ao nosso alcance, não faltam as conjeturas interessantes que seria possível testar

empiricamente. Consideremos as pessoas num extremo da gama de tolerância à dissonância, isto é, pessoas para quem a dissonância é especialmente penosa. Em tais casos extremos, a pessoa atuará certamente para evitar a ocorrência de dissonância. Tendo aprendido, no decurso de sua existência, quanto a dissonância é desagradável, o mais provável é que evite aquelas situações que, como ela sabe, redundam em dissonância. Assim, por exemplo, terá experimentado, sem dúvida, o desconforto que sobrevém a uma tomada de decisão, visto que existe quase sempre dissonância. Se tal pessoa, para quem a dissonância é extremamente penosa, tenta evitar a ocorrência de dissonância, o mais provável é observarmos que ela tenta evitar a tomada de decisões ou tornar-se até incapaz de tomá-las. Atingido esse extremo, é claro, apresentar-se-á muito possivelmente uma condição patológica. Examinemos ainda mais detidamente o que se pode esperar de uma pessoa que, através do medo de dissonância e de seu desconforto, prefere realmente manter-se em conflito e mostra incapacidade para tomar decisões.

Se tal pessoa está, de fato, reagindo em previsão da dissonância que, para ela, é sumamente desagradável, então é evidente que ela deve ter sofrido amiúde tal dissonância, para que possa ter aprendido essa reação antecipatória de evitação. Por conseguinte, deve ter desenvolvido também alguns mecanismos para reduzir a dissonância que, embora talvez não sejam muito eficazes (ou então por que a evitação de dissonância?), seriam prestáveis, não obstante, a longo prazo. A existência desses mecanismos, em conjunto com a forte pressão para reduzir a dissonância, quando existe, contribuirão para tornar muito provável a pessoa lograr a eliminação de qualquer dissonância que possa ter existido em conjuntos cognitivos há muito estabelecidos. É de esperar-se que uma pessoa tenha opiniões muito positivas e unilaterais sobre numerosas questões e não seja capaz de ver, de maneira muito efetiva, “ambos os lados de uma questão”. Se isso é correto, depararemos então com a situação quase paradoxal em que uma pessoa que

é muito “decidida” a respeito de opiniões, questões e valores, também se mostra inepta para tomar decisões.

Também é admissível supor que essa mesma pessoa reagirá muito vigorosamente à introdução de dissonância em sua cognição. Isso deve acontecer se, de fato, a incapacidade para tomar decisões for uma reação ao medo de dissonância. Existe, pelo menos, um tipo de situação em que uma pessoa não pode evitar a dissonância, a menos que faça de si mesma um recluso absoluto. Referimo-nos às situações ocasionais em que pessoas discutem coisas, têm discordâncias e expressam suas opiniões discordantes. Como o conhecimento de que alguém como nós sustenta uma opinião é dissonante com a defesa de uma opinião contrária, é de esperar-se que uma pessoa para quem a dissonância é extremamente desagradável reaja muito vigorosamente à expressão de discordância de outras pessoas. Nesse caso, argumentará com veemência, será dogmática, obstinada etc. Essa síndrome de incapacidade para tomar decisões, de ser muito “decidida” e “unilateral” a respeito de questões diversas, e de reagir vigorosamente em face da discordância de outros, é coerente com a interpretação de que a pessoa tem uma tolerância tão baixa à dissonância que aprendeu a reagir-lhe antecipadamente.

Estivemos analisando um caso extremo, é claro. Existem outras maneiras mais moderadas de reagir em previsão da dissonância, a fim de evitar a sua introdução. Há pessoas que, ao evitarem a dissonância pós-decisão, tomam decisões sem tomá-las. Isso pode ser conseguido, por vezes, adotando-se um papel passivo a respeito do meio ambiente, de modo que, pelo menos em alguns casos, as decisões surgem feitas porque o chão, por assim dizer, andou debaixo dos pés da pessoa. Assim, a decisão está tomada, mas a pessoa não é responsável por ela. A evitação da dissonância pós-decisão também pode ser conseguida, em certa medida, pela revogação psicológica da decisão assim que é tomada. Assim, por exemplo, se imediatamente depois de tomar a decisão, por mais irrevogável que possa ser na realidade,

a pessoa estiver convencida de que era a coisa mais absolutamente errada a fazer, ela preparar-se-á de novo para o impacto da possível dissonância e a evitação desse impacto. Tal evitação da dissonância deve existir apenas para pessoas que têm baixa tolerância à dissonância, conjugada com mecanismos relativamente ineficazes para reduzir a dissonância, assim que esta ocorra.

Isso conduz-nos, é claro, ao problema da variabilidade de pessoa para pessoa na eficácia das técnicas que empregam para reduzir a dissonância e na preferência por uma técnica ou um mecanismo em detrimento de outra ou de outro. Mas tenho pouco a dizer sobre esse ponto, além do reconhecimento de que existem, por certo, essas diferenças entre pessoas. Sem dúvida, algumas pessoas tentam, tipicamente, reduzir a dissonância concentrando-se nos elementos de cognição que estão envolvidos nas relações dissonantes e procurando alterar ou descartar alguns deles. Outras pessoas lidam habitualmente com a disso. nância concentrando-se, sobretudo, nos elementos cognitivos envolvidos em relações consonantes e tentam adicionar novos elementos que também sejam consonantes com outros. Na medida em que o esquecimento seletivo de elementos cognitivos envolvidos em relações dissonantes constitui um meio eficaz de redução de dissonância, também tem sido insuficientemente explorado. Outros meios de reduzir a dissonância, teoricamente possíveis, mas sobre os quais há poucas provas, são, por exemplo, a redução da importância de toda a área de conteúdo cognitivo em que existe dissonância; e a compartimentação de diferentes conjuntos cognitivos de forma tal que eles, com efeito, nada tenham a ver uns com os outros. Mencionei estes processos para indicar, meramente, alguns dos problemas envolvidos e o possível âmbito de investigação, não porque eu tenha quaisquer ideias sobre como tratar desses aspectos da personalidade em relação com a dissonância.

Alguns Efeitos de Mudanças em Status e Papel

O problema de aduzir implicações de natureza geral da teoria de dissonância cognitiva consiste, é claro, na identificação independente de situações e circunstâncias que produzem habitualmente dissonância. Num nível muito geral, parece plausível que, se uma pessoa é submetida a uma súbita mudança em seu modo de vida, resultará daí alguma dissonância cognitiva. Muitas das ações que ela empreende por causa de suas circunstâncias alteradas serão provavelmente dissonantes com algumas das opiniões ou valores que essa pessoa adquirira previamente. Se pudessem ser identificadas situações específicas em que isso acontece, estaríamos aptos a predizer certas mudanças ideológicas específicas ou mudanças de opinião subsequentes à alteração no modo de vida da pessoa. Essa mudança de opinião seria, é claro, uma forma de reduzir a dissonância entre as opiniões existentes e o conhecimento das ações agora empreendidas. Analisarei algumas dessas situações que podem ser especificamente identificadas, a fim de exemplificar a espécie de implicação a ser aduzida de um exame da dissonância e da pressão para reduzi-la.

Acontece, por vezes, mudar o "papel" ou a "posição" de uma pessoa em alguma organização ou na sociedade. Assim, um estudante finalista passa em seus exames, recebe o seu diploma de doutor e aceita uma posição docente em alguma universidade. De súbito, a sua posição na vida e as coisas que deve fazer mudaram consideravelmente. Já não é mais um estudante, mas alguém que ensina a outros; em vez de ser o recipiendário de notas, passa a dar notas a outros, e assim por diante. Muitas das coisas que faz introduzirão dissonância em sua cognição. Como estudante, por exemplo, podia alimentar certas opiniões depreciativas sobre os professores que chegavam à aula despreparados e davam lições medíocres. Agora, ele vê-se fazendo ocasionalmente a mesma coisa. Como estudante, pode ter adquirido certas opiniões sobre o sistema de classificação e seu valor. Agora, como professor, poderá descobrir que tem, com frequência, de atribuir notas sem uma base suficiente para estabelecer diferenciações. E podem surgir muitos outros casos semelhantes. Tal dissonância poderá ser

reduzida desde que mude suas antigas opiniões. Como está associado a outros professores, não lhe será provavelmente muito difícil adquirir um conjunto de opiniões em consonância com as coisas que faz. Por outras palavras, aceita as opiniões e os valores da posição para onde se mudou.

Exatamente a mesma espécie de análise pode ser realizada para outros tipos de súbita mudança nas funções que uma pessoa desempenha. Um operário numa fábrica, por exemplo, pode ser promovido ao cargo de capataz. De súbito, ele acha-se dando ordens em vez de recebê-las, fiscalizando o trabalho de outros em vez de ser fiscalizado etc. Também essas novas ações serão dissonantes, em muitos casos, com as opiniões e os valores que ele adquiriu como operário e que ainda sustenta. Na busca da redução de dissonância, espera-se que essa pessoa aceite rapidamente as opiniões e valores dos outros capatazes, isto é, aquelas opiniões e valores que são consonantes com as coisas que ele agora faz. Tampouco seria surpreendente verificar que essa pessoa começa a ver-se menos com outros operários que eram seus companheiros usuais, dado que esses operários não apoiarão as mudanças de opinião que propiciam a redução de dissonância. Não pretendo sugerir que isso seja uma mudança completamente súbita de opinião ou que se trate de um processo de "tudo ou nada". Com efeito, pode levar algum tempo e certas opiniões talvez sejam muito resistentes à mudança, de modo que alguma dissonância nunca é eliminada. Mas existe, de fato, a pressão para reduzir a dissonância e um elevado grau de aceitação de valores e opiniões apropriados à nova posição deve forçosamente existir.

Além das mudanças de "cargo" ou "função", existem outros tipos de mudanças que produzem as mesmas espécies de dissonância entre opiniões existentes e novas ações que uma pessoa empreende por causa da alteração de situação. Assim, por exemplo, a última década nos Estados Unidos assistiu a uma brusca elevação no padrão de vida de muitas pessoas e ao crescimento de novos "subúrbios". Se a uma mudança que teve lugar num período de alguns anos pode-se chamar "brusca", então essas pessoas

alteraram bruscamente muitos aspectos de seu modo de vida. Mas ainda que lhe chamássemos uma mudança gradual, permanece o fato de que a mudança ocorreu e produziu um comportamento e ações que, em muitos casos, eram indubitavelmente dissonantes com as opiniões existentes. Uma pessoa que vivera sempre em pleno centro de uma cidade e adquirira certas opiniões sobre a maneira de viver e gastar o tempo, pode encontrar-se agora numa casa dos subúrbios, cercada de um pequeno gramado que exige suas atenções, ser aparado etc. Uma pessoa que sempre pagou aluguel pode encontrar-se agora pagando imposto sobre a casa que comprou e tendo reações aos impostos que são dissonantes com suas opiniões a respeito da justiça tributária. Uma vez mais, essa dissonância é suscetível de redução através da mudança de opinião e é de se esperar que ocorra tal mudança ideológica. Ela seria refletida, em certa medida, na mudança de opiniões políticas e, até certo ponto, na mudança de opiniões e valores sociais. Em resumo, observar-se-ia a aceitação e adoção das opiniões e valores da classe social onde essas pessoas ingressaram.

O fato das mudanças em papel ou status afetarem as opiniões e crenças das pessoas foi, é claro, reconhecido e comentado por muitos autores. A ênfase incidiu sobre dois fatores, a saber, que as pessoas que ocupam um certo papel ou posição reagem às expectativas que os outros têm desse papel ou posição; e que uma pessoa é influenciada por aquelas com quem se associa enquanto ocupa um determinado papel. A interpretação que apresentei em termos da teoria de dissonância cognitiva não despreza o efeito de fatores como esses, mas, pelo contrário, dispõe-nos sob uma nova luz. A influência que outros em posições semelhantes exercem sobre pessoas que se transferem para um novo papel é indubitavelmente importante. Mas, se a minha interpretação é correta, a pessoa que se transfere para o novo papel não é, por assim dizer, uma vítima dessa influência, mas, pelo contrário, busca-a. Como vimos no Capítulo 9, ao analisarmos o estudo de McGuire, a influência que reduz a dissonância é consideravelmente mais eficaz que a influência que tende a aumentar a dissonância. Sem a acessibilidade de

outros que estão dispostos – e aptos – a exercer influência na direção que reduzirá a dissonância criada pela nova situação, a subsequente redução de dissonância, na forma de mudança de opinião, certamente não poderia ocorrer de forma tão fácil.

Fatores tais como as expectativas que outros têm do papel e das exigências do papel são importantes, sem dúvida, na produção de dissonância. Por exemplo, um operário que aceita a promoção para o cargo de capataz numa grande fábrica pode tentar conduzir-se de maneira diferente de todos os capatazes que ele conheceu no passado. Por outras palavras, ele vê-se inicialmente com uma conduta que está em consonância com suas opiniões correntes. Mas as expectativas dos operários a quem agora fiscaliza e a percepção por parte daqueles do papel de um capataz poderão, simplesmente, não lhe permitir isso. Mesmo a contragosto, ele acabará por ver-se atuando como um capataz.

Tal mudança no papel é certamente complicada no sentido de que muitos fatores estão em ação para afetar, sem dúvida, o comportamento e as opiniões da pessoa. No novo papel, ela também tem experiências que nunca tivera antes. Tudo o que eu desejo sublinhar, porém, é que o fenômeno de aceitação dos valores associados a um papel por uma pessoa que ingressa nessa posição pode ser adequadamente entendido em termos de redução de dissonância.

O Âmbito da Teoria da Dissonância

Nos vários capítulos deste livro, apresentei dados de uma vasta gama de contextos relevantes para a teoria da dissonância. O material tratado cobriu toda a gama que vai da situação em que um indivíduo se encontra depois de ter tomado uma decisão, um problema puramente psicológico, até ao interesse pelo nível de proselitização em certos tipos de movimentos de massa, um problema que provavelmente interessaria mais a sociólogos do que a psicólogos. E, na verdade, a teoria da dissonância parece possuir um

âmbito muito vasto. A existência de dissonância é provavelmente tão predominante e as várias circunstâncias que lhe dão origem ocorrem com tanta frequência que as provas de dissonância e as manifestações da pressão para reduzi-la são suscetíveis de apresentar-se em quase todo e qualquer contexto que se possa conceber.

Existem, de fato, algumas ramificações óbvias da teoria da dissonância que ignorei quase totalmente. Por exemplo, sempre que existe uma dissonância entre um grupo de cognições correspondentes, digamos, à informação ou opiniões, e outro grupo de cognições que correspondem ao comportamento em que uma pessoa se empenha, é claro que essa dissonância pode ser reduzida mediante a mudança de comportamento. Na realidade, as cognições que representam o conhecimento das próprias ações de uma pessoa são, num certo sentido, as espécies de elementos cognitivos mais fáceis de mudar, visto que isso pode ser conseguido pela simples mudança do comportamento envolvido. Tal situação está em evidente contraste com a grande dificuldade que há em mudar elementos cognitivos que correspondem ao conhecimento sobre o meio ambiente que foi diretamente imposto à pessoa através dos seus sentidos. Por conseguinte, é claro que a modificação apropriada de comportamento será uma reação frequente à existência de dissonância.

Mas precisamente porque a teoria possui um tão vasto âmbito, é importante tentar delimitar com precisão onde ela é relevante e onde não é. Existem muitos fatores que afetam o comportamento, as atitudes e opiniões das pessoas e sobre os quais a teoria da dissonância nada tem a dizer. Por exemplo, pouco ou nada falamos sobre motivação no decorrer deste livro. A própria dissonância pode, é claro, ser considerada um fator motivacional, mas existem muitos outros motivos que afetam os seres humanos e contornamos a questão de qualquer relação entre essas outras motivações e a pressão para reduzir a dissonância. Em certas circunstâncias, porém, existem relações claras. Há casos em que os motivos definem se uma

relação entre dois elementos cognitivos é dissonante ou consonante. Considere-se, por exemplo, o experimento sobre busca voluntária de informação numa situação de jogo de azar que foi descrita no Capítulo 7. Fiz ali a suposição plausível de que a cognição experiencialmente adquirida por alguém que estivera perdendo de forma sistemática era dissonante com a cognição de que continuou a jogar do mesmo lado originalmente escolhido. Mas a afirmação de que a relação entre esses dois grupos de cognições era dissonante depende do pressuposto de que a pessoa está motivada para ganhar. Se, por alguma razão, o sujeito nesse experimento quisesse mesmo perder, esses dois conjuntos cognitivos existiriam, para ele, numa relação consonante.

Outros motivos que também podem operar ingressarão no quadro na medida em que tornem certos elementos cognitivos resistentes à mudança, assim escondendo, talvez, a redução de dissonância. Uma análise dessas outras motivações seria também necessária, sem dúvida, a fim de se prever a ocorrência de dissonância. Mas o que desejo aqui sublinhar é que não me ocupei dos problemas de motivação e que esses problemas, de um modo geral, seriam distintos daqueles de que a teoria da dissonância trata.

Se começarmos, porém, a tratar o conceito de dissonância de um modo vago, será fácil perder de vista essa distinção. Por exemplo, existirá dissonância cognitiva toda vez que uma pessoa se encontrar numa situação frustradora, isto é, toda vez que for bloqueado o progresso no sentido de algum objetivo que a pessoa está motivada para alcançar? A resposta a isso é “Não”; mas vale a pena pormenorizar a resposta, porquanto penso que ajudará a esclarecer as limitações ao âmbito da teoria da dissonância. Se uma pessoa estiver guiando seu carro numa estrada solitária à noite, furar um pneu e descobrir que não tem consigo um macaco para levantar o automóvel, certamente a descreveríamos como alguém numa situação frustradora. Mas examinemos a sua cognição para ver se existem quaisquer relações dissonantes. A pessoa sabe que tem um pneu furado, sabe que não

tem macaco, sabe que é noite numa estrada solitária e sabe que deveria estar em tal ou tal lugar, a tal ou tal hora. Mas nenhuma dessas cognições é dissonante das demais. Nenhuma delas, considerada per se, levaria ao inverso de uma das outras.

Semelhante situação frustradora poderá envolver também dissonância cognitiva. Se a pessoa na situação acima passasse a usar sua chave para retirar todos os parafusos da roda onde está o pneu furado, a sua cognição acerca dessa ação seria dissonante com o conhecimento de que não poderá mudar o pneu porque não tem macaco. Talvez tente reduzir tal dissonância convencendo-se de que, embora seja tarde da noite numa estrada solitária, certamente passará algum outro carro que lhe preste ajuda. Mas é evidente que as suas reações a essa possível dissonância são muito diferentes das suas reações (que a pessoa certamente terá) à frustração.

Seria deveras lamentável se o conceito de dissonância fosse empregado de modo tão vago que servisse para abranger tudo, privando-o assim por completo de seu significado intrínseco. É claro que a possibilidade de tal uso impreciso só existe por causa da ocasional imprecisão na definição de dissonância e, especialmente, da imprecisão no modo como denotar *a priori* se a relação entre dois elementos cognitivos é dissonante ou não. A imprecisão na definição conceptual de dissonância – a saber, dois elementos são dissonantes se, considerados por si só, o inverso de um decorrer do outro – reside nas palavras "decorrer de" e na frase "considerados por si só". Um elemento pode decorrer de outro por causa da lógica, por causa de hábitos culturais, por causa das coisas que um indivíduo experimentou e aprendeu, e talvez ainda em outras acepções. Assim, a especificação da expressão "decorrer de" envolve a especificação das operações por meio das quais podemos dizer, a respeito de uma pessoa, que o elemento A decorre do elemento B. A especificação da frase "considerados por si só" também se reduz a uma especificação dos procedimentos por cujo intermédio determinamos se existe ou não

dissonância. Logo, esse grau de imprecisão é quase inerente em qualquer enunciado teórico que seja novo, no sentido de que pouco trabalho empírico relevante para a teoria foi realizado por enquanto. Assim, por exemplo, não acredito que haja qualquer imprecisão na determinação *a priori* da dissonância que existe em consequência de ter sido tomada uma decisão. Isso já foi empiricamente esclarecido. Investigações empíricas adicionais, em outros contextos, elucidarão ainda mais os procedimentos adequados para determinar a existência de dissonância.

Mas talvez a melhor maneira de evitar o uso vago do conceito de dissonância seja enfatizar a sua clareza, em vez da sua eventual imprecisão. A dissonância não é algo que exista exclusivamente por si mesma. É a caracterização de uma relação entre elementos cognitivos. Portanto, determinar se existe ou não dissonância deve, em primeiro lugar, assumir a forma de uma especificação dos elementos ou conjuntos de elementos cognitivos que estiverem sendo examinados e, depois, apurar se, considerado por si só, um desses elementos ou conjunto de elementos decorre do inverso do outro. Se parece plausível afirmar que a relação é dissonante, também é usualmente útil especificar em que bases – lógicas, experienciais, culturais ou outras – o "decorre de" se sustenta nesse caso. Também é obviamente necessário estar em condições de determinar que mudanças específicas em cognição, ou que novos elementos cognitivos, reduziriam a magnitude da dissonância assim determinada. No caso de ser tratada tão rigorosa e especificamente quanto possível, creio que a teoria da dissonância cognitiva provará constituir um útil dispositivo explanatório e preditivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Adams, D. K. Conflict and integration. J. Personality, 1954, 22, 548-56.

2. Back, K. The exertion of influence through social communication. J. Abnormal and Social Psychology, 1951, 46, 9-24.

3. Baxter, D. Interpersonal contact and exposure to mass media during a presidential campaign. Tese de formatura não-publicada, Columbia University, 1951.

4. Bennett, E. B. Discussion, decision, commitment, and consensus in "group. decision". Human Relations, 1955, 8, 251-73.

5. Bettelheim, B. Individual and mass behavior in extreme situations. J. Abnormal and Social Psychology, 1943, 38, 417-52.

6. Blau, P. Orientation of college students toward international relations. American J. Sociology, 1953, 59, 205-14.

7. Brehm, J. Post-decision changes in the desirability of alternatives. J. Abnormal and Social Psychology, 1956, 52, 384-89.

8. Brodbeck, M. The role of small groups in mediating the effects of propaganda. J. Abnormal and Social Psychology, 1956, 52, 166-70.

9. Burdick, H. The compliant behavior of deviates under conditions of threat. Tese de formatura não-publicada, University of Minnesota, 1955.

10. Coch, L., & French, J. R. P. Overcoming resistance to change. Human Relations, 1948, 1, 512-32.

11. Cooper, E., & Jahoda, M. The evasion of propaganda: How prejudiced people respond to anti-prejudice propaganda. J. Psychology, 1947, 23, 15-25.

12. Deutsch, M., & Collins, M. M. Interracial housing: A psychological evaluation of a social experiment. Minneapolis: Univ. of Minnesota Press, 1951.

13. Ehrlich, D., Guttman, I., Schönbach, P., & Mills, J. Post-decision exposure to relevant information. J. Abnormal and Social Psychology, 1957, 54, 98-102.

14. Ewing. T. A study of certain factors involved in changes of opinion. J. Social Psychology, 1942, 16, 63-18.

15. Festinger, L. Informal social communication. Psychological Review, 1950, 57, 271-82.

16. Festinger, L. An analysis of compliant behavior. Em M. Sherif & M. Wilson (orgs.), Group behavior at the crossroads. New York: Harper, 1953.

17. Festinger, L. A theory of social comparison processes. Human Relations, 1954, 7, 117-40.

18. Festinger, L., Gerard, H. B., Hymovitch, B., Kelley, H. H., & Raven, B. The influence process in the presence of extreme deviates. Human Relations, 1952, 5, 327-46.

19. Festinger, L., Riecken, H., & Schachter, S. When prophecy fails. Minneapolis: Univ. of Minnesota Press, 1556.

20. Festinger, L., & Thibaut, J. Interpersonal communication in small groups. J. Abnormal and Social Psychology, 1951, 46, 92-100.

21. Filer, R. Frustration, satisfaction, and other factors affecting the attractiveness of goal objects. J. Abnormal and Social Psychology, 1952, 47, 203-12.

22. Freud, S. Collected papers, Vol. III. London: Hogarth Press, 1946.

23. Gerard, H. B. The effect of different dimensions of disagreement on the communication process in small groups. Human Relations, 1953, 6, 249-72.

24. Hastorf, A., & Cantril, H. They saw a game: A case study. J. Abnormal and Social Psychology, 1954, 49, 129-34.

25. Heider, F. The psychology of interpersonal relations. Manuscrito não-publicado.

26. Hochbaum, G. Self-confidence and reactions to group pressures. American Sociological Review, 1954, 19, 678-87.

27. Hovland, C., & Sears, R. R. Experiments on motor conflict. I. Types of conflict and modes of resolution. J. Experimental Psychology, 1938, 23, 477-93.

28. Irwin, F., & Gebhard, M. Studies of object preferences: The effect of ownership and other social influences. J. Experimental Psychology, 1943, 33, 64-72.

29. Janis, I., & King. B. The influence of role-playing on opinion change. J. Abnormal and Social Psychology, 1954, 49, 211-18.

30. Kelman, H. Attitude change as a function of response restriction. Human Relations, 1953, 6, 185-214.

31. King, B., & Janis, I. Comparison of the effectiveness of improvised versus non-improvised role-playing in producing opinion changes. Human

Relations, 1956, 9, 177-86.

32. Klapper, J. Effects of the mass media. New York: Bureau of Applied Social Research, Columbia University, August, 1949. (Relatório ao diretor do Inquérito de Biblioteca Pública.)

33. Lazarsfeld, P. Effects of radio on public opinion. Em D. Waples (org.), Print, radio, and film in a democracy. Chicago: Univ. of Chicago Press, 1942.

34. Lewin, K. A dynamic theory of personality. New York: McGraw-Hill, 1935.

35. Lewin, K. Field theory in social science. New York: Harper, 1951.

36. Lewin, K. Group decision and social change. Em G. Swanson, T. Newcomb, & E. Hartley (orgs.), Readings in social psychology. New York: Henry Holt, 1952.

37. Lipset, S. M., Lazarsfeld, P., Barton, A., & Linz, J. The psychology of voting: An Analysis of political behavior. Em G. Lindzey (org.), Handbook of social psychology, Vol. II. Cambridge, Mass.: Addison-Wesley, 1954.

38. Martin, A. H. An experimental study of the factors and types of voluntary choice. Archives of Psychology, 1922, N.o 51.

39. McBride, D. The effects of public and private changes of opinion on intragroup communication. Tese de formatura não-publicada, University of Minnesota, 1954.

40. Murray, H. A. The effect of fear upon estimates of the maliciousness of other personalities. J. Social Psychology, 1933, 4, 310-29.

41. Myrdal, G. An American dilemma. New York: Harper, 1944.

42. Nichol, F. D. The midnight cry: A defense of William Miller and the Millerites. Washington, D.C.: Review and Herald Publishing Co., 1945.

43. Osgood, C. E., & Tannenbaum, P. The principle of congruity and the prediction of attitude change. Psychological Review, 1955, 62, 42-55.

44. Prasad, J. A comparative study of rumours and reports in earthquakes. British J. Psychology, 1950, 41, 129-44.

45. Sady, R. R. The function of rumors in relocation centers. Tese de formatura não-publicada, University of Chicago, 1948.

46. Schachter, S. Deviation, rejection, and communication. J. Abnormal and Social Psychology, 1951, 46, 190-208.

47. Schachter, S., & Burdick, H. A field experiment on rumor transmission and distortion. J. Abnormal and Social Psychology, 1955, 56, 363-71.

48. Sears, C. E. Days of delusion: A strange bit of history. Boston: Houghton Mifflin, 1924.

49. Sinha, D. Behaviour in a catastrophic situation: A psychological study of reports and rumours. British J. Psychology, 1952, 43, 200-209.

50. Smock, C. D. The influence of stress on the perception of incongruity. J. Abnormal and Social Psychology, 1955, 50, 354-62.

51. Spiro, M. Ghosts: An anthropological inquiry into learning and perception. J. Abnormal and Social Psychology, 1953, 48, 376-82.

52. Wallen, R. Ego-involvement as a determinant of selective forgetting. J. Abnormal and Social Psychology, 1942, 37, 20-39.

Jornais e Folhetos

53. The American public discuss cancer and the American Cancer Society campaign: A national survey. Ann Arbor: Survey Research Center, University of Michigan, December, 1948.

54. Minneapolis Sunday Tribune, March 21, 1954.

55. Nippon Times, December 2, 1945.

56. A personal message: A test of its effectiveness and distribution. Washington, D.C.: Surveys Division, Bureau of Special Services, Office of War Information, July, 1943.

57. The security campaign in Jacksonville, Florida. Special Memorandum No. 98. Washington, D.C.: Surveys Division, Bureau of Special Services, Office of War Information, January, 1944.

NOTAS

[1]. A sugestão para este experimento foi-me feita numa conversa informal pelo Dr. Francis W. Irwin, a quem sou profundamente grato. Também desejo agradecer a ajuda prestada pela Sr.ta Danuta Ehrlich e a Sr. Judson Mills na coleta dos dados utilizados.

[2]. A medida de redução total de dissonância aqui usada e nos resultados anteriores (Quadro 3) fornece O montante de mudança na atratividade das alternativas envolvidas na escolha, comparado com uma linha básica de mudança em objetos inicialmente classificados de maneira semelhante, mas não envolvidos na escolha. Desse modo, são controlados quaisquer efeitos de classificações repetidas ou de regressão.

[3]. Agradeço ao Dr. William J. McGuire por ter colocado os seus dados brutos à minha disposição, para os fins de análise que descreverei em seguida.