

Carlos Alberto Vidal França

TEORIA DA DISSONÂNCIA COGNITIVA:
INFERÊNCIAS EDUCACIONAIS

Dissertação apresentada como exigên-
cia parcial para obtenção do título
de MESTRE EM EDUCAÇÃO (Psicologia
da Educação), à Comissão Julgadora
da Universidade Estadual de Campinas

Campinas - 1982

UNICAMP
BIBLIOTECA CENTRAL

COMISSÃO JULGADORA

AGRADECIMENTOS

AO MUITO MAIS QUE ORIENTADOR Professor Doutor *MARCONI FREIRE MONTEZUMA*. Aos meus amigos professores, "co-orientadores" até mesmo nos bate-papos de corredor, Sérgio Goldenberg, Maria Inês Fini Leite Vicentini, James Patrick Maher. Àqueles outros amigos com os quais troquei idéias sobre este trabalho : Meliane, Cecília, Sandra, Lucila, Valério, Ezequiel, Augusto, Lysias ...

AOS meus familiares pela compreensão com que me acompanham em determinadas fases desta dissertação.

À secretária do Departamento de Psicologia Educacional, Vera Lucia Gonçalves, pela competência na parte de datilografia.

Às queridas alunas que me incentivaram sempre e a todos aqueles que me fizeram a pergunta " cotucante " - Como vai a tese ?

I N D I C E

Capítulo I

INTRODUÇÃO	1
1. Introdução Geral à Área de Estudo	1
2. Introdução à Área Específica de Estudo	8
3. Justificação e Objetivo do Estudo	15
3.1. Justificação	15
3.2. Objetivo do Estudo	17

Capítulo II

ESTRUTURAÇÃO GERAL DA TEORIA	19
1. Antecedentes	19
2. Pressupostos e Hipóteses Básicas	22
3. Conceitos e Constructos	22
4. Arcabouço Teórico	27
5. Implicações da Teoria	34

Capítulo III

CRÍTICAS E APRIMORAMENTOS TEÓRICOS	43
1. Crítica à Teoria da Dissonância Cognitiva	43
2. Aprimoramentos Teóricos	56

Capítulo IV

INFERÊNCIAS EDUCACIONAIS	62
--------------------------------	----

Capítulo V

CONCLUSÕES	79
------------------	----

BIBLIOGRAFIA	81
--------------------	----

CAPÍTULO I

INTRODUÇÃO

1. INTRODUÇÃO GERAL À ÁREA DE ESTUDO

Dentro da área das Ciências Humanas, no campo denominado Psicologia, a Teoria da Dissonância Cognitiva de Leon Festinger¹ localiza-se no sub-campo da Psicologia Social. E neste sub-campo, mais precisamente, encontra-se entre as teorias de Consistência Cognitiva.

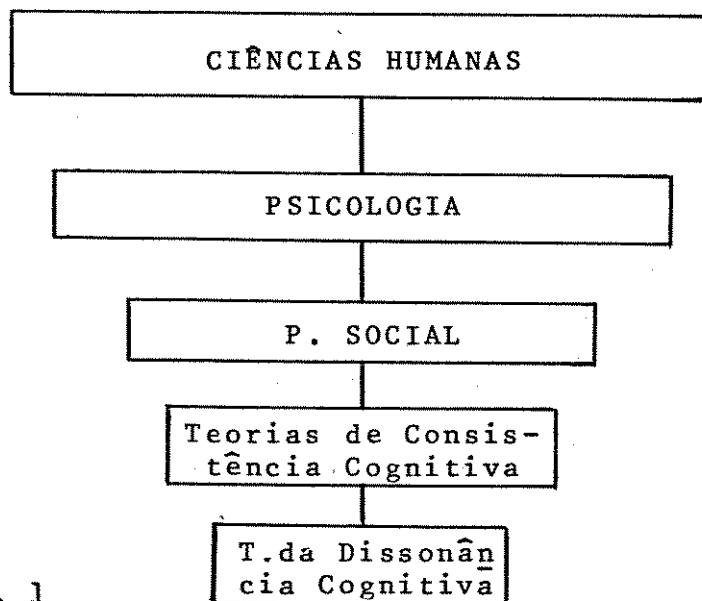


Fig. 1

A revista *American Psychologist*² publicou sob o título

1 . Leon Festinger. Teoria da Dissonância Cognitiva. Trad. de Eduardo de Almeida. Rio de Janeiro : Zahar, 1975.

2 . Robert F. Lockman. "An Empirical Description of Sub-fields of Psychology". In American Psychologist, v. 19 agosto de 1974, pp. 645-653 (diagramas).

lo "An Empirical Description of Sub-fields of Psychology", os resultados da pesquisa de Robert F. Lockman, da American Psychological Association, para descrição dos sub-campos da Psicologia. Por se tratar de investigação realizada entre cientistas e associações de psicólogos do mais alto nível, transcreve-se, abaixo, as dimensões do sub-campo *Psicologia Social* e sua situação no contexto dos demais sub-campos da Psicologia, a fim de melhor situar a presente área de estudo. (Ver figura 2 e 3)

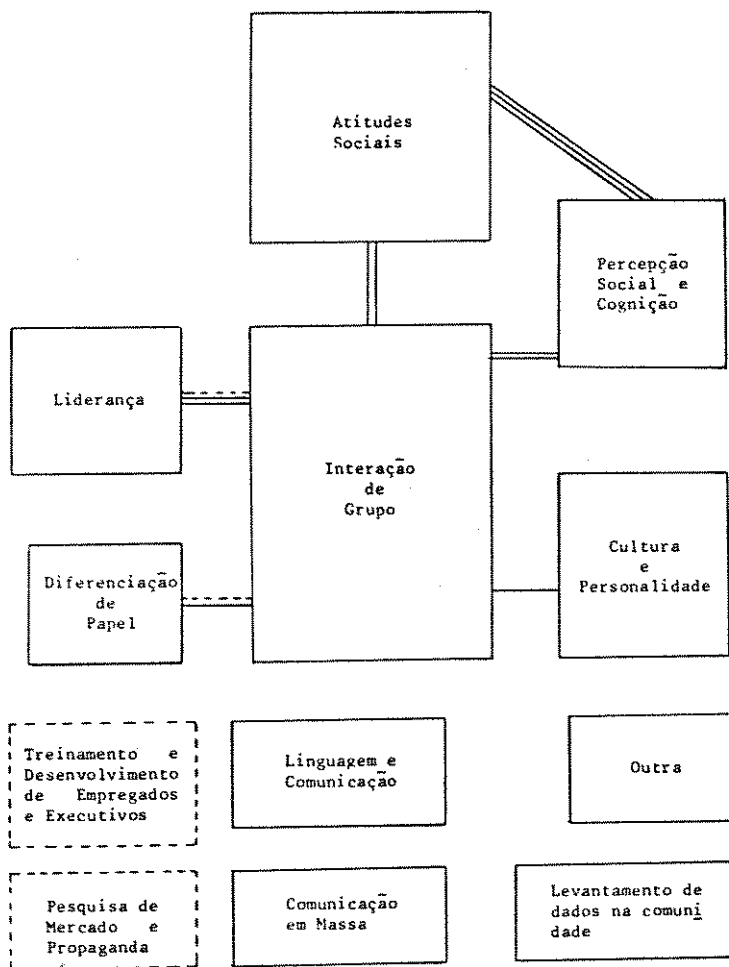


Fig. 2 - Sub-grupos da Psicologia Social

(Obs. A Teoria da Dissonância Cognitiva, dentro desse sub-campo denominado Psicologia Social, encontrasse no subgrupo *Percepção Social e Cognição* — quadro superior à direita - Fig. 2).

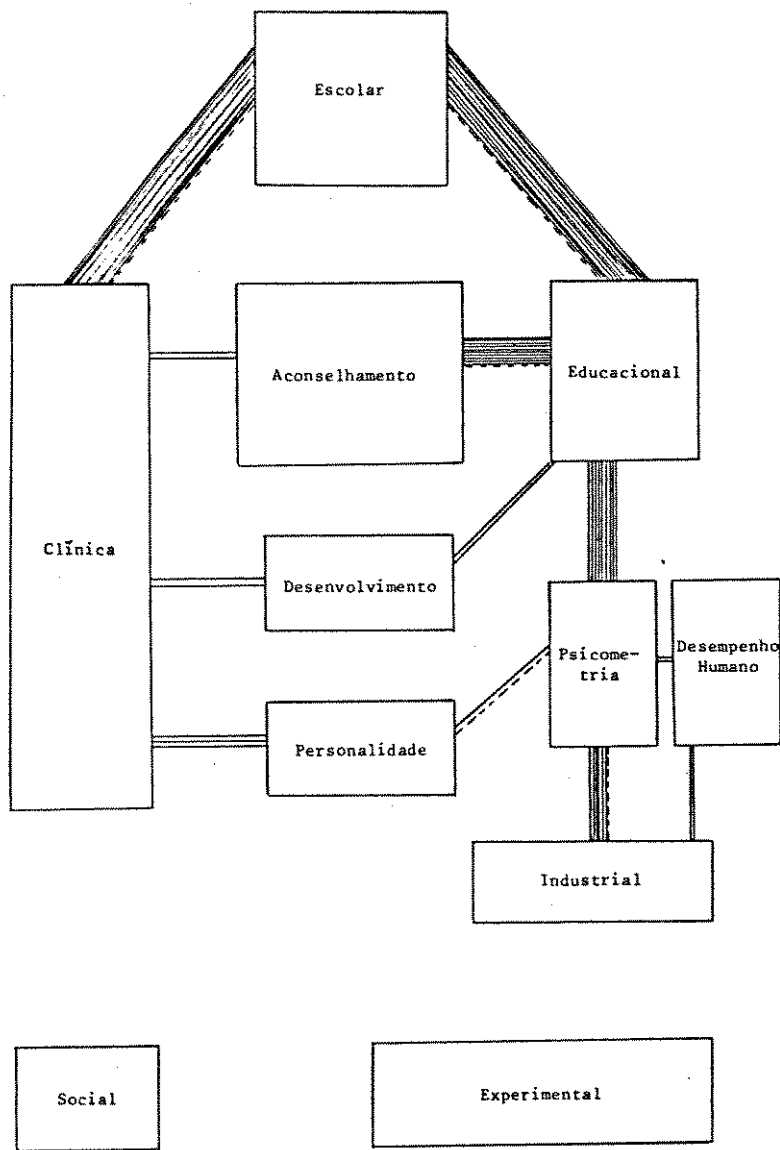


Fig. 3 - Sub-campos da Psicologia

A teoria de Festinger, embora não seja propriamente uma teoria de personalidade, tem interessado os estudiosos

desta área da Psicologia, provavelmente devido as várias implicações de suas hipóteses para situações específicas e também porque as noções de consistência cognitiva têm sido temas centrais em teorias de personalidade.

A consistência cognitiva (harmonia existente ou busca por seres humanos entre suas cognições) já é idéia encontrada fartamente na psicologia ingênua dos poetas, romancistas e outros. A consistência é usada mormente para *finais felizes* , pois seria inconsistente que o herói da estória, exemplo de coragem e virtude, tivesse seu fim no calabouço, injustiçado ou traído pela mulher amada.

A fábula de Fedro, que tinha endereço certo entre seus contemporâneos, pode ilustrar bem esta idéia de busca de consistência :

Coagida pela fome, deparou certa raposa com alta videira onde brilhavam belos e maduros cachos. Por mais que se esforçasse, não lhe foi possível atingi-los; afastando-se, resmungou : estão verdes...

Aproveitando este trecho de Fedro e a idéia de Aroldo Rodrigues³ no sentido de antropomorfizar esta passagem da fábula, seria possível interpretar a atitude da raposa como uma tentativa de eliminar a inconsistência entre o seu conhecimento (cognição) de que as uvas estavam maduras e sua incapacidade para alcançá-las. Ou a raposa desistia de saboreá-

3 . Aroldo Rodrigues, Estudos em Psicologia Social, Petrópolis, Ed. Vozes, 1979, p. 231.

5

-las ou modificava sua cognição a respeito delas. Optando pela segunda alternativa, a raposa atingiu um estado de harmonização entre suas cognições, ou seja, entre a constatação da impossibilidade de alcançar as uvas e o seu desejo de saboreá-las.

Já na psicologia científica, é atribuído a Fritz Heider a origem das teorias de consistência, ao formular seu princípio do equilíbrio. Este princípio estabelece que nossas atitudes em relação às pessoas e aos objetos a elas ligados se influenciam mutuamente; esta influência é no sentido de obter-se um estado de harmonia entre os componentes da relação interpessoal⁴.

As atitudes consideradas por Heider eram as atitudes de gostar e desgostar, isto é, a pessoa (p) que percebe uma relação interpessoal gosta ou desgosta de outra pessoa (o) ou da entidade impessoal (x) que está ligada a esta outra pessoa (por entidade impessoal entenda-se objetos, atitudes, afetos etc., relacionadas à outra pessoa). Assim sendo, p , o e x podem estabelecer relações negativas ou positivas entre si, ou seja, relações de equilíbrio ou desequilíbrio. Exemplo: Pedro (p) gosta de Maria (o), mas desgosta de suas convicções a respeito de aborto (x).

Segundo o princípio do equilíbrio, p , o e x influenciam-se mutuamente e se existir um estado de desequilíbrio (dissonância) surgirão forças ou tensões para a busca do

4 . Rodrigues, op. cit., p. 232.

estado de equilíbrio (consonância), por meio de ação ou de reorganização cognitiva por parte da pessoa.

Essas concepções teóricas baseadas na idéia de consistência cognitiva deram origem a outras teorias, entre as quais a de Leon Festinger, Teoria da Dissonância Cognitiva.

Contemporaneamente a Fritz Heider (1946), Prescott Lecky⁵ expôs em seu livro "Self-consistency" (1945), idéias relativas à busca de consistência pelo ser humano, chegando a enfatizar que esta busca é a principal fonte de motivação para a pessoa atender a necessidade de manter a unidade e integridade do organismo. Lecky preconizava a crença otimista no homem e sua capacidade para o desenvolvimento de uma personalidade sadia e autoconsistente.

As idéias de Heider inspiraram o trabalho de Theodore Newcomb que as utilizou no estudo de problemas de comunicação social e predição de atração interpessoal; influenciaram a formulação do princípio de congruência de Osgood e Tannenbaum (princípio que se aplica principalmente ao problema de mudança de atitude). Por sua vez, Leon Festinger admite certa afinidade de idéias na formulação de sua concepção sobre consonância e dissonância com as noções de equilíbrio e desequilíbrio, esposadas por Heider.

A primeira publicação da Teoria em 1957, sob o título de "A Theory of Cognitive Dissonance", segundo pesquisado

5 . Calvin S. Hall e Gordon Lindzey. Teorias de Personalidade Trad. de Lauro Bretones, São Paulo : EPU, Ed. da Universidade de São Paulo, 1973, p. 363.

res de renome, foi um evento bastante significativo na Psicologia Social, tal a quantidade sem precedentes de pesquisas deflagradas pela mesma, assim como pelo fato de ter sido integradora de inúmeros outros dados sobre formação e mudança de atitude.

Robert B. Zajonc, um dos mais perspicazes críticos desta teoria, salientou enfaticamente em 1968 :⁶

Nenhuma teoria em psicologia social tem estimulado mais pesquisas do que a teoria da dissonância cognitiva. Nesta área, os artigos constituem em a categoria central em revistas que publicam resultados de pesquisa em psicologia social. (...) Se existe uma formulação teórica que instigou a imaginação dos psicólogos sociais, durante esta década, esta é sem dúvida, a teoria da dissonância cognitiva de Festinger.

As proposições teóricas de Festinger não só estimularam a investigação em diferentes campos de atuação da Psicologia Social, como também foram extrapoladas para outras áreas da Psicologia. Geiwitz⁷, por exemplo, chegou a incluir a Teoria da Dissonância Cognitiva em seu livro sobre "Teorias Não-Freudianas da Personalidade", fazendo a seguinte observação :

Uma enorme quantidade de pesquisa originou-se

6 . Robert B. Zajonc. "Cognitive Theories in Social Psychology", in The Handbook of Social Psychology, 2 ed.. Reading: Addison-Wesley Publishing Company, 1968, cap. 5, vol. I, p. 359. (Trad. do autor).

7 . James P. Geiwitz. Non-Freudian Personality Theories. Belmont-California: Brooks/Cole Publishing Co., 1969, p. 135. (Trad. bras. de E. Tunes, São Paulo:EPU, 1973).

da teoria da dissonância cognitiva. (...) Em termos de quantidade de pesquisa publicada em edições recentes das principais revistas acadêmicas, provavelmente, nenhuma outra teoria neste livro exceda a da dissonância cognitiva de Festinger.

Pelo fato da dissonância cognitiva ter atuação equivalente a um estado de impulso, necessidade ou tensão, portanto, um fator motivacional, Madsen⁸ em seu livro sobre teorias da motivação, observa que :

Leon Festinger lida com uma variável (a dissonância cognitiva) muito interessante do ponto de vista psicológico, tanto em problemas de motivação, quanto de personalidade.

De certa forma, a viabilidade de extrapolações da teoria pode ser evidenciada por intermédio da quantidade significativa de publicações de cunho acadêmico sobre as implicações dos enunciados teóricos de Festinger em diferentes tópicos de investigação, tais como dinâmica de grupo, transmissão de informação, mudança de comportamento, processos de influência social e muitos outros.

2. INTRODUÇÃO À ÁREA ESPECÍFICA DE ESTUDO

A hipótese antecipada sobre a eficácia heurística da Teoria da Dissonância Cognitiva para a ação educativa em ge-

8 . K. B. Madsen. Teorias de la Motivación. Buenos Aires: Editorial Paidós, 1967, p. (Trad. do autor).

ral e, de modo especial, para a busca de consonância no processo de personalização do educando, constituiu sempre a preocupação central deste trabalho, desde o primeiro encontro com os achados teóricos do famoso psicólogo da Universidade de Stanford.

Pode causar espécie antecipar-se aqui a afirmação de que a Teoria da Dissonância Cognitiva pouco ou quase nada teve a ver com propósitos educacionais. Entretanto, é do próprio Festinger a afirmação :

*Um dos importantes aspectos da Teoria da Dissonância é sua capacidade para integrar dados provenientes de áreas aparentemente distintas.*⁹

É esta a função organizadora de uma boa teoria : sua abrangência e sua parcimônia.

Esta abrangência (ou compreensão) evidencia-se pela integração de um conjunto de postulados relevantes, explicitamente formulados, sistematicamente intercorrelacionados, ao lado de um quadro bem elaborado de conceitos, constructos, definições e proposições hipotéticas sobre presumíveis relações entre variáveis para o objetivo de tentar descrever e explicar fenômenos.

A parcimônia, a precisão, a economia, entre outros atributos, dizem respeito à complexa questão da adequação formal de uma boa teoria, evidenciando sua consistência lógica

9 . Festinger, op. cit., p. 10.

interna, ou, em outras palavras, sua sintaxe.

Conquanto seja a consistência lógica de uma teoria que permite derivações, a ênfase do presente estudo não recairá sobre o processo histórico de elaboração da Teoria da Dissonância Cognitiva, nem sobre os esquemas teóricos utilizados por Festinger para a construção de seu conjunto de convenções como produto final acabado e publicado em 1957. Assim sendo, não se estudará explicitamente a sistemática que presidiu ao processo de busca, sua criatividade, nem sua estrutura formal, o *cálculo teórico abstrato* de Festinger. Esta seria uma tarefa demasiadamente complexa, viável num estágio ulterior de investigação.

A preocupação deste trabalho estará circunscrita ao atributo formal de uma boa teoria e que se situa em seu processo de derivação : este atributo é chamado por alguns autores de *valor heurístico* ou *influência heurística* de uma teoria, ou, segundo outros, *sua relevância para novas pesquisas*, sua função orientadora para a expansão de novos conhecimentos.

Segundo Hall e Lindzey¹⁰ :

A teoria deveria permitir a expansão sistemática do conhecimento sobre os fenômenos de interesse, e essa expansão deveria ser estimulada por proposições empíricas específicas derivadas da teoria (afirmações, hipóteses, predições) e que são sujeitas à prova. (...) Pode-se dizer que a teoria é uma espécie de moinho da proposição, extraíndo afirmações empíricas, relaciona-

10. Hall e Lindzey, op. cit., p. 25-26.

das umas com as outras, e que podem ser confirmadas ou rejeitadas à luz dos dados empíricos convenientemente controlados. Somente as derivações, proposições ou idéias derivadas da teoria estão sujeitas a provas empíricas. A teoria mesma é admitida, sendo sua aceitação ou rejeição determinadas pela sua utilidade e não por ser ela falsa ou verdadeira. (...) Idealmente, a teoria possibilita a derivação de proposições específicas comprováveis e estas, por sua vez, conduzem a estudos empíricos específicos.

Em seu capítulo sobre *The Grammar of Science and the Evolution of Personality Theories*, Cattell¹¹ define teoria como um conjunto integrado de definições explícitas e de explicações, na condição de satisfazer às seguintes exigências :

- a) manter uma consistência interna, sintática e lógica;
- b) apresentar consistência externa, para se relacionar com mais de um conjunto de dados, introduzindo um quadro explicativo de referência, coerente e singular;
- c) permitir deduções e extrapolações para várias novas hipóteses testáveis, aplicáveis a fenômenos ainda não investigados.

Cattell é hoje considerado um dos teóricos vivos com maior sofisticação acadêmica no trato com problemas de adequação formal das teorias (implicações valorativas) e seus atributos substantivos (dimensões para o estudo comparativo das mesmas).

Reiterando o que foi dito anteriormente sobre a preocupação ou ênfase deste trabalho, o enfoque que lhe será dado

11. Raymond B. Cattell and Ralph Mason Dreger. Handbook of Modern Personality Theory. New York: John Wiley & Sons 1977, p. 342 (Trad. do autor).

é o conteúdo no item "c", mencionado por Cattell, numa modesta tentativa de demonstrar o potencial heurístico ou a utilidade da Teoria da Dissonância Cognitiva para o processo educativo. Utilizá-la como *alavanca heurística*, como suporte de consistência da praxis pedagógica, mediante deduções e extrapolações, a partir da teoria, na direção da formulação de novas hipóteses de trabalho, aplicáveis a situações educacionais eventualmente ainda não investigadas, quanto parece constar.

A postura que se deseja adotar no trato com as implicações contidas na Teoria da Dissonância Cognitiva e com as inferências educacionais prováveis, a partir da mesma teoria, e, eventualmente, comprováveis mediante teste empírico é aquela *atitude crítica* tão bem caracterizada pelo gênio de Karl R. Popper¹² quando afirma :

... O procedimento mais racional (para explicar este mundo desconhecido) é o método das tentativas, da conjectura e da refutação. Precisamos propor teorias, ousadamente; tentar refutá-las; aceitá-las, tentativamente, se fracassarmos. (...) A atitude crítica pode ser descrita como uma tentativa consciente de submeter nossas teorias e conjecturas, em nosso lugar, à luta pela sobrevivência, em que os mais aptos triunfam. Ela nos dá a possibilidade de sobreviver à eliminação de uma hipótese inadequada — quando uma atitude mais dogmática levaria à nossa eliminação. (Há uma estória tocante à respeito de uma comunidade indiana que desapareceu por causa da sua crença na santidade da vida — inclusive a vida dos tigres)...
 A indução, — isto é, a inferência baseada em um grande número de observações —, é um mito: não é um fato psicológico, um fato da vida cor

12. Karl R. Popper. Conjecturas e Refutações. Trad. de Sérgio Bath. Brasília: Ed. Universidade de Brasília, 1980, p. 81-83.

rente ou um procedimento científico. (...) A observação e a experimentação repetidas funcionam na ciência como testes de nossas conjecturas ou hipóteses — isto é, como tentativas de refutação.

Em outras passagens, Popper tenta resumir o problema lógico da indução, afirmando que ele se origina :

a) na descoberta de Hume de que é impossível justificar uma lei pela observação ou por meio de experiências, uma vez que ela *transcende a experiência*;

b) no fato de que a ciência enuncia e usa leis todo tempo. (Como Hume, Born se impressiona com a *fundamentação limitada* em que se pode basear uma lei, isto é, o pequeno número de observações). A estes dois princípios Popper acrescentou um terceiro, o *princípio do empirismo*, isto é,

c) o fato de que na ciência só a observação e a experiência podem decidir a respeito da aceitação ou rejeição das afirmativas, inclusive das leis e teorias.

Depois de consubstanciar o problema nestes três princípios, Popper¹³ garante que eles não se chocam, se entendermos que a aceitação ou rejeição de uma lei ou teoria pela ciência é apenas tentativa, o que, para ele, quer dizer que leis e teorias são simples conjecturas ou hipóteses, concluindo :

Podemos rejeitar qualquer lei ou teoria com base em novas evidências, sem que isso implique o

13. Popper, op. cit., p. 84.

descarte da antiga evidência que nos levou originalmente a aceitá-la. O princípio do empirismo (c) pode ser preservado de forma integral, pois, o destino de uma teoria — sua aceitação ou rejeição — é decidido pela observação e pela experimentação: pelos resultados dos testes. Enquanto uma teoria resiste aos testes mais rigorosos que podemos conceber, ela é aceita; quando isso deixa de acontecer, ela é rejeitada. Mas a verdade é que as teorias nunca são inferidas diretamente da evidência empírica. Não há nem uma indução psicológica nem uma indução lógica. Só a falsidade de uma teoria pode ser inferida da evidência empírica, inferência que é puramente dedutiva.

Na esperança de adotar essa postura científica, a busca do *essencial* deste trabalho estará não naquilo que Festinger fez, mas naquilo que se puder fazer do que Festinger fez. Parafraseando Sartre, o orientador deste trabalho sempre insistia sobre o *quê fazer da teoria ou com a teoria como sendo o essencial de seus cursos de pós-graduação. Reproduzir os conceitos, os constructos, as definições; captar a precisão dos postulados, as hipóteses básicas e até mesmo enxergar as implicações, tudo isso não passaria de um ponto-de-partida e não de chegada.* É de Lewin a afirmação: *Nada tão prático como uma boa teoria*, mas sempre na condição de o educando reconstruí-la, incorporando-a, de maneira crítica, ao seu sistema conceptual, para dela fazer extrapolações (translações, interpretações, inferências).

Para Festinger, a *dissonância cognitiva* é um estado motivador. E este é o fulcro da questão central deste trabalho, o filão exploratório das implicações que se enxergam e das inferências que se pretende tirar, como hipótese de trabalho e de solução. Existe já a quase certeza da utilidade

destas implicações para o processo educativo. Festinger, pelo que consta, não anteviu isto explicitamente. A crença é a de que vale à pena *ousar tentativamente* como aconselha Popper.

3. JUSTIFICAÇÃO E OBJETIVO DO ESTUDO

3.1 - Justificação

Pelo levantamento de *inferências educativas*, na forma de hipóteses de trabalho, espera-se fornecer os subsídios iniciais de uma Pedagogia da Consonância pela utilização da força motivacional de redução da dissonância como recurso para o estabelecimento de consonâncias psicológicas. Fornecer aos educadores, principalmente, aos Orientadores Educacionais, uma reorganização teórica acessível e utilizável, demonstrando seu valor heurístico e sugerindo ulteriores inferências por parte da criatividade dos educadores para as inúmeras situações psicológicas do trabalho educativo na escolarização ou fora dela. Os campos de trabalho ou situações já antevistas serão, entre outras :

3.1.1. Situações de *tomada de decisão*;

3.1.2. modos de redução, evitação de dissonância; resistência à redução;

3.1.3. exposição voluntária e adição de novas informações;

3.1.4. apoio social; mudanças de status e de papéis (aluno/professor);

- 3.1.5. mudanças de atitude; relações interpessoais; con
descendência forçada; publicidade;
- 3.1.6. conduta inconsistente em professores, diretores,
alunos : planejamento educacional, avaliação;
- 3.1.7. problemática sexual e comportamento dissonante;
- 3.1.8. outras.

Estas são apenas algumas áreas já antevistas e estu-
dadas, acima indicadas por antecipação.

A contribuição central e mais potencialmente signifi-
cativa situa-se no campo de subsídios para uma *pedagogia da*
consonância : — como estabelecer uma relação de ajuda com o
educando, no sentido e em moldes a ensejar uma gradativa e
progressiva autonomia do próprio educando a fim de sensibili-
zar-se em relação ao fenômeno, identificá-lo, dimensioná-lo (*magnitude da dissonância*), prevení-lo, remediá-lo pela adi-
ção de novas informações, evitação e outras formas de estabe-
lecimento de consonância.

A *busca da coerência* no espírito humano é, para Fe-
stinger, uma premissa básica, uma *regra comum*, a ponto de con-
siderá-la axiomática. A dissonância é psicologicamente *incômo*
da e motiva. Este *incômodo*, conforme levantamentos já feitos
na psicologia do senso comum, evidencia-se na forma de insa-
tisfação, indecisão, *fossa*, *chateação*, remorso. Existe, tam-
bém, o grave problema hoje tão indicado em notícias de jor-
nais e rotulado por Festinger como *condescendência forçada*,
isto é, *hã circunstâncias em que as pessoas se comportarão de*
maneira contrária às suas convicções ou farão publicamente

afirmações em que, na realidade, não acreditam. Tal estado de coisas faz-se acompanhar de dissonância e de várias manifestações de pressão para reduzir essa dissonância¹⁴. É desnecessário indicar a quantidade e frequência das situações em que, hoje em dia, uma pessoa (aluno, professor, autoridades, funcionários etc.), mediante o emprego de ameaça de punição ou através de oferta de recompensa é impelida para a situação de alternativas, ou condescender ou sofrer o castigo ou punição ou, o que é pior ainda, em termos psicológicos e de desenvolvimento da personalidade : modificar suas crenças, opiniões etc. publicamente, adotando privadamente outra postura. Ou vergar ao peso da recompensa oferecida pela submissão forçada. As alternativas são inúmeras e as condutas *disruptivas* as mais diversas. No campo educacional, onde tão facilmente as funções são transformadas em formas de exercício de poder ou mando, em lugar de serviço ou missão, é fácil imaginar e antever, o significado pedagógico contido na ciência e arte festingeriana de *deslindar* os elementos dissonantes envolvidos nestas situações ...

3.2 - Objetivo do Estudo

- 3.2.1. Tentar demonstrar a eficácia heurística da Teoria da Dissonância Cognitiva de Leon Festinger para a ação educativa em geral, e, de modo espe-

14. Festinger, op. cit., p. 82.

cial, para as tarefas formativas realizadas no processo de personalização. Este objetivo central se desdobrará em outros objetivos intermediários com vista à tarefa final, nos seguintes passos :

- a) "*Reconstrução*" da teoria, não para os fins de estudo comparativo da Teoria da Dissonância com as demais teorias, mas como esquema de organização para os propósitos desta etapa : tornar acessível ao leitor educador a teoria por inteiro de Festinger, a fim de facilitar-lhe as extrapolações pessoais e as inferências posteriores que desejar assumir;
- b) Extrapolações :
 - Implicações potencialmente significativas;
 - Translações (já antecipadas na *reconstrução*)
 - Interpretações; e finalmente
- c) INFERÊNCIAS EDUCACIONAIS da Teoria da Dissonância Cognitiva, na forma de hipóteses de trabalho para problemas educacionais.

CAPÍTULO II

ESTRUTURAÇÃO GERAL DA TEORIA

1. ANTECEDENTES

A Teoria da Dissonância Cognitiva não foi intencionalmente elaborada como uma linha teórica de referência para pesquisar *aquilo que um indivíduo realmente é*, sua personalidade, como deseja Allport. Nem foi estruturada como uma hipótese não consubstanciada ou uma especulação a respeito da realidade educacional.

Um *inventário propositivo* da área substantiva da comunicação e influência social fora o empreendimento solicitado, inicialmente, pela Ford Foundation ao pesquisador Leon Festinger, da Universidade de Stanford. Como ele mesmo relata, havia nesta área um vasto acervo de literatura de pesquisa ainda não integrado a nível teórico. Era preciso partir de um *problema estritamente definido* para tentar formular, então, uma série de hipóteses que explicassem os dados adequadamente, pondo ordem no caos e dando sentido aos informes existentes.

Tal problema acabou sendo a *propagação de boatos*, principalmente a partir dos relatos de Prasad¹ sobre *boatos*

1 . J. Prasad. "A Comparative Study of Rumours and Reports in Earthquakes". In British Journal Psychology, 1951, 46, 190-208.

provocadores de medo, e que circularam em vasta escala após o terremoto de Bihar, na Índia, em 1934, e de Sinha² sobre a avalanche de Darjeeling, também na Índia, onde não circularam boatos provocadores de medo...

O contraste entre tais relatos, de Prasad e Sinha, intrigou Festinger. Sua análise deste fenômeno levou-o à formulação do constructo *dissonância cognitiva* e às hipóteses de redução de dissonância, daí originando-se o *core* da Teoria da Dissonância Cognitiva, considerada um acontecimento bastante relevante no campo da Psicologia Social.

No relato de Prasad, os boatos alarmantes circularam em vasta escala e com incrível facilidade entre as pessoas que tinham sentido o forte abalo sísmico sem, no entanto, terem presenciado a terrível destruição que ficara circunscrita a uma área determinada e com a qual tinham sido interrompidas as comunicações. As pessoas, tendo sentido o abalo e não vendo destruição à sua volta, entravam em dissonância cognitiva: era o clima propício para a veiculação de boatos alarmantes, provocadores de medo, ou, como acharia melhor o próprio Festinger, *justificativos do medo*. No caso de Sinha, entre as pessoas que presenciaram a avalanche e os estragos que ela provocou, não circularam boatos provocadores de medo; muito ao contrário, circularam em vez de sérios exageros, notícias tranquilizadoras. Graças a esses dois cataclismos e às

2 . D.Sinha. "Behavior in a Catastrophic Situation: A Psychological Study of Reports and Rumours". In British Journal Psychology, 1952, 43, 200-209.

inferências teóricas de Festinger pôde a Psicologia Social enriquecer-se com mais uma relevante teoria.

Já em 1968, Zajonc³, que não era um defensor da teoria, mas um de seus mais abalizados críticos, dela dizia entretanto :

Se há uma formulação teórica que, durante esta década, prendeu a imaginação dos psicólogos sociais, esta é, sem sombra de dúvida, a teoria da dissonância cognitiva de Festinger.

No Brasil, Aroldo Rodrigues⁴ tem sido até o presente momento, o pioneiro em pesquisa sobre Dissonância Cognitiva, com inegável prestígio internacional. Sobre os trabalhos de Festinger ele afirma, em várias passagens de sua obra :

A teoria de Festinger foi de notável valor heurístico, dando ensejo a um número de experimentos sem precedentes em psicologia social. (...) O que mais distingue a teoria de Festinger das posições de Heider e Osgood e Tannenbaum é o fato de a teoria da dissonância cognitiva ser, precipuamente, uma teoria aplicada à ação humana livre e aos correlatos psicológicos que antecedem, são concomitantes e se seguem à decisão livre. (...) Apesar das inúmeras críticas sofridas pela teoria de Festinger, ela se constituiu, inegavelmente, na realização mais frutífera jamais vista em psicologia social. (...) O 'core' da teoria, porém permanecerá para sempre como um diamante bruto que sofre subseqüentes trabalhos de lapidação.

3 . Aroldo Rodrigues. Estudos em Psicologia Social. Rio : Ed. Vozes, 1979, p. 268.

4 . *ibid.*, p. 228, 268, 281 e ss.

2. PRESSUPOSTOS E HIPÓTESES BÁSICAS

A Teoria da Dissonância Cognitiva de Leon Festinger parte da consideração axiomática de que o ser humano esforça-se por manter um estado de coerência consigo mesmo. (Coerência ou consistência, congruência, equilíbrio, consonância). Mais especificamente falando : é o esforço, tentativa ou busca de consonância entre as próprias cognições.

Deste postulado surge a formulação das duas hipóteses básicas da teoria :

1. A existência da dissonância, ao ser psicologicamente incômoda, motivará a pessoa para 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.

Praticamente, estas duas formulações constituem o âmago da teoria de Festinger e, conquanto aparentemente simples, possuem implicações e aplicações para uma extensa variedade de situações.

3. CONCEITOS E CONSTRUCTOS

Embora conceito e constructo tenham significados semelhantes, na verdade, o constructo é um conceito mais específico, ou seja, *construído* pelo autor de uma teoria, que lhe

confere um significado especial, a fim de usá-lo deliberadamente nos seus propósitos científicos.

O conceito expressa uma abstração elaborada a partir de conhecimentos da realidade e pode ter vários significados. Já o constructo tem um significado único e restrito : aquele que lhe é conferido pelo autor na extensão que interessa aos propósitos de sua pesquisa. Por exemplo : dissonância é um conceito que em música significa a emissão de sons desarmônicos; em acústica refere-se a *barulho ou ruído* desagradável e assim por diante. Festinger apropria-se deste conceito, dissonância (cognitiva) e na sua teoria adota-o como um constructo que significa unicamente o *incômodo psicológico* decorrente da inconsistência entre as cognições do indivíduo.

Assim como dissonância, outros termos foram recebendo significados específicos para serem incorporados à teoria e operacionalizados.

Numa tarefa inicial, apresenta-se uma relação dos constructos principais, como conceitos redefinidos pelo próprio Autor, transcrevendo-se do texto, fielmente, ou reelaborando-se de maneira própria, mas de modo seletivo, aquelas definições ou descrições que melhor lhes expressam a extensão. Não tendo havido uma elaboração teórica sistematizada por parte do Autor, como acontece com a maioria das apresentações acadêmicas de teorias de personalidade, foi necessário *coligir* ao longo da obra⁵, os elementos de composição da estrutu

5 . Leon Festinger. Teoria da Dissonância Cognitiva. Trad. de Eduardo de Almeida, Rio de Janeiro : Zahar, 1975.

ra e da dinâmica da teoria de Festinger.

1 . Cognição - Pelo termo cognição... entendo qual quer conhecimento, opinião ou convicção sobre o meio ambiente, sobre nós próprios ou o nosso comportamento. (p. 13).

2 . Elementos - referem-se ao que se designou sobre cognição, isto é, às coisas que uma pessoa conhece sobre si mesma, sobre seu comportamento e sobre o meio que a cerca. Esses elementos são, pois, 'conhecimentos', se nos permitem usar a forma plural da palavra. (p. 18).

3 . Elementos de Cognição - (ou Elementos Cognitivos) ... correspondem, em sua maior parte, ao que a pessoa realmente faz ou sente, ou ao que realmente existe no meio ambiente. (p. 19).

4 . Elemento Cognitivo Ambiental - ... elemento correspondente a algum conhecimento respeitante ao meio. (p. 26).

5 . Elemento Cognitivo Comportamental - elemento correspondente a algum conhecimento relativo ao próprio comportamento.

6 . Relações Irrelevantes - Dois elementos cognitivos estão em relação irrelevante se nada tiverem a ver um com o outro. (p. 229).

7 . Relações Relevantes Dissonantes - Dois elementos cognitivos estão em relação dissonante se, considerando somente esses dois, o inverso de um elemento decorrer do outro. (p. 229).

8 . Relações Relevantes Consonantes - Dois elementos cognitivos estão em relação consonante se, considerando somente esses dois, um elemento decorrer do outro. (p. 229).

9 . Consonância - Dois elementos estão em consonância se, por uma razão ou por outra, são compatíveis entre si.

10 . Dissonância - Dois elementos são dissonantes se, por uma razão ou por outra, não se ajustam entre si. (p. 21). Dito um pouco mais formalmente, x e y são dissonantes se não- x decorrer de y . (p. 21).

11 . Magnitude da Dissonância - Se dois elementos são dissonantes entre si, a magnitude da dissonância será uma função da importância dos elementos. (p. 23).

12 . Proporção Ponderada - A quantia 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 é ponderada de acordo com a importância dos elementos envolvidos nessa relação. (p. 25).

13 . Redução da Dissonância - É a ação empreendida pelo indivíduo para compatibilizar elementos dissonantes.

14 . Mudança de Elementos Cognitivos - Recurso usado pelo indivíduo para tentar eliminar ou reduzir a dissonância, mudando os elementos envolvidos nas relações dissonantes.

15 . Adição de Elementos Cognitivos - Recurso usado pelo indivíduo para tentar reduzir a magnitude da dissonância através da introdução de novos elementos cognitivos nas relações dissonantes.

16 . Evitação da Dissonância - Fortes e importantes tendências que levam o indivíduo a comportamentos autoprotetores contra o surgimento da dissonância ou o aumento da já existente.

17 . Sobreposição Cognitiva - Recurso utilizado pelo indivíduo para tentar reduzir a magnitude da dissonância por intermédio da correspondência, descoberta ou criação de elementos idênticos nas relações dissonantes.

18 . Condescendência Forçada - ... *submissão ou condescendência manifesta ou pública sem uma concomitante mudança da opinião privada.* (p. 82). (Tentativa de coexistência pacífica entre duas posturas).

19 . Exposição Voluntária e Involuntária à Informação - A exposição voluntária à informação é caracterizada pela busca ativa de novas cognições por parte do indivíduo, ao passo que a exposição involuntária implica no contacto accidental ou forçado com as cognições provenientes do meio.

20 . Apoio Social - É uma fonte de concordância por parte de outras pessoas em relação às cognições que o indivíduo deseja manter.

21 . Atribuição de Não-comparabilidade - 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 modo algum, comparável à primeira. (p. 165).

22 . Proselitismo em Massa - É a tentativa de influenciar um grande número de pessoas para tornarem-se convertidas ou adeptas de um sistema de opiniões ou crenças a fim de introduzir mais consonâncias no referido sistema. (p. 179).

23 . Ocorrência de Boatos Generalizados - É a transmissão de itens de informação que afetam identicamente um grande número de pessoas que se acham em situações semelhantes de dissonância.

4. ARCABOUÇO TEÓRICO

Esse conjunto de postulados, conceitos e constructos, ao lado de definições e hipóteses sobre prováveis relações entre variáveis, objetivando a descrição e explicação de fenômenos que interessam ao teórico, articulam-se de maneira dinâmica para demonstrar a *mecânica*, o funcionamento da teoria. As definições expostas na secção anterior, serão aqui repetidas para facilitar ao leitor o entendimento da dinâmica da teoria sem remetê-lo constantemente de volta aos termos de finidos anteriormente.

Por considerar que consistência e inconsistência possuíam conotações lógicas indesejáveis, Festinger preferiu

substituir estes dois termos por consonância e dissonância. Como consonância e dissonância referem-se às relações entre pares de elementos, faz-se necessária a definição de elementos antes de se definirem os dois termos propostos por Festinger.

Elementos foram identificados como cognições, ou seja, as coisas que a pessoa sabe sobre si mesma, sobre seu comportamento e sobre o seu meio ambiente. Por cognição o autor quis referir-se a qualquer conhecimento, opinião, crença ou sentimento sobre a própria pessoa ou sobre o mundo que a cerca. Assim sendo, elementos de cognição, ou *elementos cognitivos*, são conhecimentos que a pessoa tem sobre o seu mundo psicológico.

Festinger também enfatiza que o determinante singular do conteúdo de tais elementos é a realidade. Os elementos são receptivos à realidade (física, social ou psicológica). Como o próprio autor afirma : 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 é bem notório.

Festinger faz ainda uma distinção entre os elementos em geral, denominando *elemento cognitivo comportamental* o elemento correspondente a algum conhecimento relativo ao próprio comportamento; e denominando *elemento cognitivo ambiental* o elemento correspondente a algum conhecimento respeitante ao meio. A distinção, como se verá, evidenciará sua utilidade.

As relações entre os elementos cognitivos foram classificadas como irrelevantes e relevantes. As relações são irrelevantes quando dois elementos nada tem a ver um com o outro. As relações relevantes são consideradas sob dois aspectos : dissonantes e consonantes.

Dois elementos estabelecem uma relação consonante se, por uma razão ou por outra, são compatíveis entre si. Por conseguinte, a relação dissonante é estabelecida pela não compatibilidade de dois elementos entre si; ou nas palavras de Festinger : *dois elementos estão em relação dissonante se, considerados isoladamente, o inverso de um elemento decorrer do outro*. Formalizando um pouco mais, *X e Y são dissonantes se Não-X decorrer de Y*.⁶

Tendo em vista que a locução *decorrer de* pode ter diferentes sentidos, Festinger sugeriu que a dissonância poderia originar-se de várias fontes, tais como :

1. inconsistência lógica (o inverso de uma cognição decorrer de outra em bases lógicas);
2. hábitos culturais (dissonâncias produzidas por diferenças nos hábitos culturais entre os povos);
3. abrangência de opinião (dissonância decorrente de uma opinião específica estar em desacordo com uma opinião mais geral, na qual está incluída);
4. experiência passada (surgimento da dissonância em virtude de uma cognição inconsistente com o conhecimento

6 . Festinger, op. cit., p. 21.

baseado em experiência passada).

A Teoria da Dissonância Cognitiva afirma ainda que as relações dissonantes não são todas iguais, isto é, são diferentes na sua intensidade ou *magnitude*. Face a isto, Festinger propôs que a *magnitude da dissonância* entre dois elementos é uma função da importância que os elementos tem para o indivíduo. Dois elementos considerados insignificantes pela pessoa podem estar em relação dissonante não importando quanto inconsistente possa ser um para o outro. Por outro lado, dois elementos de grande importância para a pessoa podem causar considerável dissonância.

Muito embora a definição de dissonância envolva apenas dois elementos tomados isoladamente, é improvável que o indivíduo considere apenas esses dois elementos. Ao contrário, determinado elemento do par pode ser considerado como estando em relação relevante com vários outros elementos, podendo ser consonante com uns e dissonantes com outros. Desta forma, 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 questão⁷. O termo *proporção ponderada* foi então proposto por Festinger porque cada relação relevante será ponderada de acordo com a importância dos elementos envolvidos nesta relação⁸.

7 . Festinger, op. cit., p. 24.

8 . Ibid., p. 25.

Existindo a dissonância, as conseqüências gerais da mesma já foram identificadas nas duas hipóteses básicas da teoria. Estas hipóteses asseveram que a existência de relações não-compatíveis entre cognições é um fator motivacional do comportamento. Assim sendo, esta motivação influencia o comportamento na busca de consonâncias cognitivas, quer pela redução ou eliminação da dissonância, quer pela evitação do seu recrudescimento. Segundo o autor da teoria, a dissonância tem atuação semelhante ao estado de necessidade ou tensão, portanto sua presença dá azo a pressões para reduzi-la ou eliminá-la. A força das pressões para reduzir a dissonância é uma função da magnitude da dissonância⁹.

Festinger sugeriu três possíveis maneiras de redução ou eliminação da dissonância, quais sejam :

1. mudança de um elemento cognitivo comportamental;
2. mudança de um elemento cognitivo ambiental;
3. adição de novos elementos cognitivos.

Exemplificando : o marido tem um carro que desagrada a esposa e isto lhe provoca certa dissonância. Um modo de reduzir ou eliminar a dissonância é vender o carro (mudança de um elemento comportamental). Convencer a esposa das qualidades do carro de modo que este passe a agrada-lhe, seria uma segunda maneira de reduzir a dissonância (mudança de um elemento ambiental). Entretanto, se a esposa mantiver-se inar-

9. Festinger, op. cit., p. 25.

redável, um terceiro modo de reduzir a dissonância seria buscar entre pessoas importantes para ele (amigos, parentes) opiniões favoráveis ao carro, ou a tática *pergunte a quem tem um*, usado em publicidade, (adição de novos elementos cognitivos), de modo a tornar menos significativa a opinião da esposa.

Festinger propôs também que, em determinadas circuntâncias, existem fortes tendências para a evitação do aumento da dissonância ou, simplesmente, para o seu surgimento. A experiência passada pode levar uma pessoa a temer e, portanto, a evitar a ocorrência inicial da dissonância¹⁰. A evitação do aumento da dissonância tornará a pessoa altamente seletiva na busca de apoio ou informações que lhe forneçam suporte para a mudança de elementos cognitivos ou para a adição de novos elementos.

Nem sempre a pessoa é bem sucedida na redução ou eliminação da dissonância, pois os elementos podem resistir à mudança. Festinger alinhou uma série de fontes de resistência à mudança, tanto para elementos comportamentais quanto ambientais, porém salientou que a principal fonte é a receptividade dos elementos à realidade.

De acordo com Festinger, a Teoria da Dissonância Cognitiva tem importantes implicações para situações específicas, implicações estas relacionadas com as *conseqüências pós-decisórias*; com os efeitos da *condescendência forçada*; com a

10. Festinger, op. cit., p. 35.

exposição à informação e com o papel do apoio social.

Ao que tudo indica, a teoria é de uma simplicidade enganadora. Em essência trata de relações não-compatíveis entre elementos cognitivos que dão origem à dissonância. Por sua vez, a dissonância cognitiva equivale a um estado motivacional que cria pressões para reduzi-la, eliminá-la ou evitar seu recrudescimento. O resultado de tais pressões manifestam-se pelas mudanças de cognição, mudança de comportamento ou exposição seletiva à novas informações ou opiniões. Todavia, os problemas relativos à natureza da dissonância e aos modos de redução da dissonância são problemas realmente complexos. Desta simplicidade de proposições e complexidade de problemas resulta, talvez, o grande valor heurístico da teoria, a qual possui tantos devotados pesquisadores quanto severos críticos.

Robert B. Zajonc¹¹, eminente pesquisador e crítico de teorias de consistência cognitiva, apresenta um resumo da Teoria da Dissonância Cognitiva por intermédio das seguintes proposições :

- 1 . A dissonância cognitiva é um estado incomodativo.
- 2 . O indivíduo tratará de reduzir ou eliminar essa dissonância e de evitar os acontecimentos que a aumentem.
- 3 . No caso de haver consonância, o indivíduo tratará de evitar os acontecimentos que a desfaçam.
- 4 . A magnitude ou intensidade da dissonância

11. Robert B. Zajonc. Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales. Madrid : Aguilar S.A. Ediciones, 1975, v. 7, p. 726 (Tradução do autor).

- cognitiva varia de acordo com as cognições envolvidas e o número relativo daquelas que se encontram em relação dissonante.
- 5 . A força das tendências assinaladas nos itens 2 e 3 é função direta da magnitude da dissonância.
 - 6 . A dissonância cognitiva só pode ser reduzida ou eliminada adicionando-se novas cognições ou modificando-se as existentes.
 - 7 . As novas cognições podem dirigir-se para um ou outro lado, diminuindo assim a proporção das cognições dissonantes.
 - 8 . As cognições adicionadas podem modificar a importância dos elementos cognitivos que se encontram em relação dissonante.
 - 9 . Desta forma, as cognições podem modificar-se e tornar-se menos importantes ou contraditórias.
 - 10 . Estes processos podem conduzir a comportamentos de conseqüências cognitivas que favoreçam a consonância; por exemplo : a busca de outra informação.

5. IMPLICAÇÕES DA TEORIA

As implicações da teoria para determinadas situações foram exemplificadas por Festinger, considerando circunstâncias pessoais ou sociais passíveis de gerarem dissonância. Nos capítulos subsequentes à apresentação da estrutura básica da teoria, o autor relacionou suas proposições teóricas aos dados experimentais relativos às conseqüências posteriores à tomada de decisão; aos efeitos da condescendência forçada; à exposição à informação e ao papel do apoio social.

As Conseqüências de Decisões :

Festinger assinalou que, dependendo do tipo de alternativas envolvidas no processo decisório, a dissonância será

uma das principais conseqüências da tomada de decisão.

As situações de decisão podem caracterizar-se pela escolha entre :

1. duas alternativas positivas - escolher entre duas alternativas altamente desejáveis e mutuamente exclusivas (ex. optar entre dois excelentes empregos), implica em considerar os atrativos de cada alternativa per se. Na cognição da pessoa existirão, portanto, os elementos que correspondem a atratividade de ambas as alternativas. Ao decidir-se por uma delas, o conhecimento da ação empreendida estará em dissonância com o conhecimento dos aspectos positivos da alternativa rejeitada.

2. duas alternativas negativas - optar entre duas alternativas totalmente negativas pode ser teoricamente possível, porém de ocorrência rara e normalmente não coloca o indivíduo em situação de decisão, a não ser que seja forçada a isto por outros fatores. Neste caso, qualquer que seja a escolha, haverá alguns elementos cognitivos em relação dissonante com a ação empreendida.

3. duas alternativas tendo ambas aspectos positivos e negativos - escolher entre alternativas assim caracterizadas é talvez o tipo mais comum de situação decisória e, optar por uma delas, implica em estabelecer uma relação dissonante entre os aspectos nega

tivos da alternativa escolhida com os aspectos positivos da alternativa rejeitada.

4. várias alternativas - mais de duas alternativas podem estar envolvidas numa situação de decisão e cada uma delas, considerada isoladamente, possuir elementos que a tornem passível de escolha. Tomada a decisão, aqueles elementos de cada alternativa, consideradas isoladamente e que levariam a uma escolha diferente da realizada, estarão em dissonância com a ação empreendida.

Como se pode notar e conforme assevera o autor da teoria, a dissonância é uma consequência inevitável da decisão. Assim sendo a intensidade ou magnitude da dissonância pós-decisória é afetada pelas variáveis : importância da decisão; atratividade da alternativa rejeitada, grau de sobreposição cognitiva (elevada ou baixa semelhança entre os elementos de cada alternativa).

Uma vez que exista a dissonância pós-decisória, as pressões para reduzi-la ou eliminá-la serão manifestadas através da : a) mudança da cognição sobre as alternativas (ex. alteração da atratividade das mesmas); b) estabelecimento de sobreposição cognitiva (ex. reconhecer elementos comuns às alternativas); c) revogação psicológica da decisão (ex. não se responsabilizar pela decisão, admitir que fez uma escolha errada etc).

Condescendência Forçada :

Não raro as pessoas poderão comportar-se publicamente em desacordo com suas convicções pessoais. Em outras palavras, condescenderão publicamente sem a concomitante aceitação privada daquilo que disseram ou fizeram. Este tipo de comportamento que Festinger denominou condescendência forçada resulta em dissonância.

A condescendência pública sem a concomitante mudança de opinião ocorrerá em situações nas quais exista uma ameaça de punição ou uma promessa de recompensa. Em ambos os casos, a magnitude da dissonância será uma função da importância das opiniões privadas e da intensidade da punição ou recompensa. Quanto mais importante as opiniões envolvidas, maior será a dissonância. Todavia, quanto menor a punição ou recompensa maior será a dissonância, contanto que tal punição ou recompensa seja suficiente para suscitar a condescendência forçada. Obviamente, quanto maior a punição ou a recompensa, menor a dissonância entre os elementos cognitivos da ação contraditória empreendida e os elementos cognitivos da grande punição não sofrida ou da grande recompensa recebida.

Assim sendo, a dissonância resultante da condescendência forçada tanto pode ser reduzida pela mudança da opinião privada, quanto pela intensificação da punição ou recompensa.

Exposição à Informação :

Neste âmbito de aplicação da teoria, Festinger considerou a exposição voluntária e involuntária à informação. A

exposição voluntária caracteriza-se pela busca ativa de novos conhecimentos por parte do indivíduo e a involuntária pelo contacto accidental ou forçado com novas informações.

Exposição voluntária - o autor frisou que, independente da existência de dissonância, existem muitos outros fatores pelos quais as pessoas buscam voluntariamente novas informações, inclusive por curiosidade ou puro prazer, entretanto, preferiu restringir-se apenas à presença ou ausência de dissonância em uma área qualquer de informação.

No caso de não existência da dissonância, espera-se por parte do indivíduo uma busca não-seletiva de informações relevantes. Existindo a dissonância, uma das pressões para reduzi-la é a adição de novas cognições, então é lícito esperar por parte da pessoa a busca seletiva de novas informações suscetíveis de reduzir a dissonância existente. Tal comportamento de busca ativa de informação está diretamente relacionado com a magnitude da dissonância, portanto, existindo pouca dissonância haverá pouca motivação para buscar informações, assim como para evitá-las. No caso de existir quantidade moderadas de dissonância, o indivíduo tanto buscará informações introdutoras de consonâncias quanto evitará as dissonantes. Quantidades extremas de dissonância levarão à busca intensa de informações para produção de consonâncias e evitação de dissonâncias. Todavia, Festinger observa que ao limite da máxima dissonância possível, poderá haver um decréscimo da seletividade à exposição e o indivíduo expor-se à informação suscetível de aumentar a dissonância de modo a reduzi-la ou eli

miná-la completamente pela mudança do elemento menos resistente da relação dissonante. A teoria estabelece um limite máximo para a magnitude da dissonância que é igual a resistência à mudança do elemento menos resistente do par.

Exposição involuntária - as situações de exposição involuntária à novas informações podem ocorrer de maneira acidental criando dissonância num sistema cognitivo antes consonante. Por outro lado, existem informações tão amplamente divulgadas que é quase inevitável a exposição forçada às mesmas.

Festinger sugeriu também que as dissonâncias podem advir da mera interação com as outras pessoas ou originar-se do que ele chamou de exposição numa base irrelevante, isto é, a pessoa é motivada para uma determinada fonte de cognição e paralelamente a isto é exposta a conhecimentos irrelevantes à sua motivação inicial, mas que podem gerar ou aumentar dissonâncias existentes (ex: os comerciais introduzidos em programas de rádio, televisão, revistas etc).

Segundo o autor, além das considerações acima, muitas outras situações de exposição involuntária à informação podem compor a lista de fontes de novas cognições geradoras de dissonância.

Além dos modos usuais de redução de dissonância, a pessoa pode desenvolver processos defensivos que evitem que as cognições introduzidas involuntariamente se estabilizem no seu sistema cognitivo. Tais processos podem caracterizar-se pela tentativa de evitar ou escapar à nova exposição; pela interpretação ou percepção errônea da mensagem etc...

O Papel do Apoio Social :

O grupo social pode ser ao mesmo tempo uma fonte de dissonâncias ou um recurso para sua redução ou eliminação. Neste âmbito de aplicação da teoria, Festinger considera, num primeiro momento, as circunstâncias em que a dissonância surge no seio do próprio grupo devido a existência de discordâncias entre seus membros; assim como a dissonância suscitada fora do grupo social, mas submetida a um processo de influência dentro do grupo. Num segundo momento, são consideradas as situações de dissonância cognitiva idêntica para muitas pessoas; negação da realidade; ocorrência de boatos generalizados e proselitização em massa.

A dissonância cognitiva pode ser produzida pelo conhecimento que o indivíduo tem de que outra pessoa do grupo sustenta opinião contrária a sua. Os fatores que poderão afetar a magnitude da dissonância, neste caso, são : a existência de elementos objetivos e não-sociais consonantes com a opinião mantida pela pessoa; o número de pessoas que o indivíduo já sabe concordarem com a sua opinião; a importância dos elementos envolvidos na dissonância (ex. a importância ou a atratividade da pessoa ou do grupo discordante; a extensão do desacordo etc).

Tais dissonâncias são passíveis de redução pela mudança de opinião da própria pessoa; pela tentativa de influenciar a opinião dos outros; pela atribuição de não-comparabilidade (diminuição, depreciação, rejeição da pessoa discordante).

Como foi dito anteriormente, o grupo social pode ser excelente recurso para redução de dissonância. A obtenção de apoio social introduz elementos consonantes com a opinião sustentada, reduzindo a magnitude total da dissonância. Além disso, a existência da dissonância é um dos fatores que determinam o conteúdo dos processos de comunicação e influência interpessoal, tanto quanto afetam a direção da comunicação (com quem falar).

Segundo o autor da teoria, a obtenção do apoio social é mais fácil quando existe um grande número de pessoas, associadas entre si, com idêntica dissonância.

A existência da dissonância uniforme para um grande número de pessoas em situação semelhante é apontada por Festinger como um entre os fatores decisivos que originarão boatos e sua ampla disseminação. O boato (ítems de informação transmitidos verbalmente de pessoa a pessoa) é uma forma de reduzir a dissonância generalizada, através da disseminação de cognições consonantes e que encontram imediato apoio social entre as pessoas em igualdade de condições.

A negação da realidade é também uma forma de reduzir a dissonância idêntica para um grande número de pessoas empenhadas em manter uma simples opinião ou uma crença muito arraigada. A menos que a realidade seja por demais inequívoca e se imponha à cognição das pessoas, provavelmente haverá a tentativa de negar a validade do acontecimento que produziu a dissonância.

A proselitização em massa é apontada por Festinger

como uma outra manifestação de pressão para reduzir fortes dissonâncias no sistema de crenças de certo número de pessoas associadas entre si por alguma razão.

Por vezes, eventos suficientemente inequívocos provocam fortes dissonâncias num sistema de crenças altamente resistente à mudança. Não havendo como mudar os elementos cognitivos do sistema de crenças, não sendo possível negar a validade do evento, não sendo suficiente o apoio social entre as pessoas com a mesma dissonância; procura-se reduzir a dissonância existente pela adição de mais elementos cognitivos consonantes com o sistema de crenças, conseguidos através de uma campanha de proselitização, visando a obtenção de novos crentes.

CAPÍTULO III

CRÍTICAS E APRIMORAMENTOS TEÓRICOS

1. CRÍTICAS À TEORIA DA DISSONÂNCIA COGNITIVA

Shaw e Costanzo¹ propuseram no último capítulo de sua obra, *Theories of Social Psychology*, um esquema comparativo de teorias incluindo critérios tais como : testabilidade, simplicidade e clareza de terminologia; economia de constructos; produtividade de pesquisa e outros. As teorias apresentadas pelos autores foram comparadas por tais critérios e em cada um deles avaliadas em : VG (very good); G (good); F (fair) e P (poor). Das teorias de atitudes comparadas pelos referidos autores, apenas a de Festinger foi avaliada como VG (very good) no que tange ao critério produtividade de pesquisa.

Entretanto, não são no âmbito das teorias de atitudes, mas na própria Psicologia Social, nenhuma outra teoria estimulou mais pesquisa do que a teoria da dissonância cognitiva, conforme enfatizou Zajonc em trecho já citado à página (7) deste trabalho.

Desta forma, a intensa atividade experimental deflagada pela teoria ensejou diversas críticas ao trabalho de

1 . Marvin E. Shaw e Philip R. Costanzo. Theories of Social Psychology, New York : MacGraw-Hill Book Company, 1970 p. 350.

Festinger. Estas críticas tanto se prendem ao aspecto formal da teoria, quanto ao seu apoio experimental.

Em relação ao aspecto formal, um dos pontos mais criticados é a falta de clareza e precisão de algumas proposições básicas da teoria.

Para Zajonc², o termo básico *cognição* é indefinido, corresponde ao que é comumente entendido como crença, opinião, conhecimento, convicção etc., e, desde que a teoria não especifica a maneira pela qual a cognição pode ser identificada ou medida, fica a critério da intuição do experimentador determinar se uma dada cognição existe e qual sua provável natureza.

Já para Geiwitz³, o termo *elementos cognitivos* tem a falta de precisão que incomoda os psicólogos muito preocupados com a dificuldade que representa afirmar o que uma ou outra pessoa possa estar pensando ou sentindo.

Shaw e Costanzo admitem que certas dificuldades, como por exemplo as definições inadequadas, são inerentes às teorias de consistência cognitiva e, ao que tudo indica, este problema é mais grave na definição de *elemento* proposto por Festinger, principalmente por ser muito ampla. Um elemento é considerado uma cognição e uma cognição é *conhecimento* que

2 . Robert B. Zajonc. In The Handbook of Social Psychology, 2. ed., Reading: Addison Wesley Publishing Company, 1968, vol. I, p. 360.

3 . James P. Geiwitz. Non-Freudian Personality Theories. Belmont-California : Brooks/Cole Publishing Company, 1969 p. 126.

o indivíduo tem sobre seu mundo⁴.

Pesquisadores e teóricos da Psicologia Social, tais como, Asch, Chapanis e Chapanis, Elms e Janis, Jordan, Rosenberg e outros⁵ criticaram sobremaneira o que Festinger de finiu como relação dissonante, ou seja, *dois elementos estão em relação dissonante se, considerados isoladamente, o inverso de um elemento decorrer de outro* (X e Y são dissonantes se não-X decorrer de Y). A expressão *decorrer de* (*follows from* no original) é bastante criticada por ser considerada imprecisa e permitir interpretações diferentes de um mesmo estado de dissonância; por não estabelecer em que base se afirma que um elemento decorre ou não de outro.

Secord e Backman⁶ consideram bastante desejável uma melhor clarificação do que significa dizer que um elemento decorre de outro. Primeiramente, porque *decorrer de* utiliza-se em sentido psicológico e não lógico. Em lógica, o contrário de A seria não-A e, segundo estes autores, este sentido lógico não se aplica a todos os casos de dissonância. Para exemplificar citam uma relação de provável dissonância entre dois elementos cognitivos :

Fumo um maço de cigarros por dia.

Creio que fumar cigarros causa câncer no pulmão.

4 . Marvin E. Shaw e Philip R. Costanzo, op. cit., p. 217.

5 . Robert B. Zajonc. op. cit., p. 360.

6 . Paul F. Secord e Carl W. Backman. Psicologia Social, México : Libros McGraw-Hill de México, 1976, p. 76.

Embora estes dois itens, intuitivamente, sejam incoerentes entre si, o segundo item não é o inverso do primeiro (o inverso seria *Não fumo cigarros*).

A propósito, é interessante notar que o próprio Festinger procurou clarificar sua definição de dissonância da seguinte maneira :

Talvez convenha dar uma série de exemplos em que a dissonância entre dois elementos cognitivos promana de diferentes fontes, isto é, em que os elementos são dissonantes por causa de diferentes significados da expressão 'decorrer de' na definição de dissonância que propus acima. 7

Logo em seguida a esta colocação, Festinger citou vários exemplos nos quais a dissonância decorre de uma inconsistência lógica, de hábitos culturais diferentes, de experiências passadas etc.

Os críticos da teoria da dissonância cognitiva, além de questionarem a respeito de termos como *inverso de*, *decorrer de*, *elemento*, *cognição* etc., também levantam questões sobre como se sabe quando uma dissonância existe realmente, ou como se pode considerar dois elementos *isoladamente* da totalidade cognitiva da pessoa. Todavia, Zajonc⁸, um crítico bastante imparcial da teoria, considera também que tais questionamentos só seriam pertinentes se as definições pretendessem servir a propósitos estritamente empíricos e descritivos.

7 . Leon Festinger, op. cit., p. 21.

8 . Robert B. Zajonc, op. cit., p. 360.

Da mesma forma, a definição de dissonância de Festinger teve como propósito ser um enunciado teórico básico por intermédio do qual lhe fosse possível derivar hipóteses empíricas. Querer que essa definição tivesse em cada palavra uma específica interpretação empírica, por certo destruiria seu grande valor heurístico.

Outro tipo de crítica que se faz à teoria da dissonância cognitiva é em relação aos resultados experimentais obtidos para dar apoio à teoria. De modo geral, as críticas alegam que em alguns experimentos foram excluídos sujeitos que não experimentaram dissonância; insinuam que é dada maior ênfase aos dados cujas interpretações são favoráveis à teoria; condenam a metodologia usada em determinados experimentos; apresentam explicações alternativas para algumas provas experimentais confirmadoras da teoria e assim por diante.

No que diz respeito às conseqüências subseqüentes à tomada de decisão, o psicólogo polonês Andrzej Malewski⁹ fez interessante crítica em relação a esta aplicação da teoria da dissonância cognitiva.

Segundo a teoria, após a tomada de decisão segue-se um estado de dissonância entre os aspectos negativos da alternativa escolhida e os aspectos positivos da alternativa ou alternativas rejeitadas. Uma das manifestações de pressão para reduzir a dissonância resultante é aumentar a atratividade

9 . Citado por Robert B. Zajonc in Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales. Madrid : Aguilar S.A. Ediciones, 1975, vol. VII, p. 726.

da alternativa escolhida (valorizar mais seus aspectos positivos; minimizar seus aspectos negativos; adicionar novas cognições favoráveis a ela) e, conseqüentemente, diminuir ou depreciar a atratividade da alternativa rejeitada.

Malewski propõe que a depreciação das opções rejeitadas não corroboram inequivocamente a teoria da dissonância cognitiva, uma vez que uma teoria de auto-valorização também pode predizer tais efeitos, pois atribui ao indivíduo o desejo de considerar-se inteligente e capaz de tomar sábias decisões. Em outras palavras, considerar-se capaz de tomar decisões acertadas também levará à valorização da alternativa escolhida e depreciação das alternativas rejeitadas.

Por outro lado, é preciso estar atento para o fato de que o referido psicólogo polonês fez críticas apenas a uma das maneiras possíveis de redução da dissonância pós-decisória, qual seja, a mudança de atitude em relação as alternativas. Revogar a decisão tomada, estabelecer a sobreposição cognitiva entre os elementos das alternativas, também são modos de reduzir a dissonância subsequente à tomada de decisão.

Embora o parágrafo anterior faça uma ressalva à crítica de Malewski, também é oportuno lembrar que a teoria de Leon Festinger, assim como outras teorias de consistência cognitiva, conquanto apresente várias maneiras de resolução da inconsistência, incongruência, desequilíbrio ou dissonância, não especifica as condições em que será empregado este ou aquele método.

Recorde-se que por *condescendência forçada*, Festin-

ger quis referir-se ao comportamento público sem a concomitante aceitação privada daquilo que se fez ou se disse e que este tipo de comportamento tem grande probabilidade de ocorrer em circunstâncias nas quais haja ameaça de punição ou promessa de recompensa. As predições teóricas asseveram também que quanto menor a punição ou recompensa capazes de suscitar a condescendência forçada, maior a dissonância resultante. Desta forma, quanto mais intensa a dissonância, mais intensas as manifestações de pressão para redução da mesma. Uma das formas postuladas pela teoria para a busca da consonância necessária à redução ou eliminação do incômodo psicológico é a mudança da opinião privada a fim de torná-la coerente com o que foi manifestado publicamente.

Os achados experimentais para a comprovação de que a mudança de atitude é suscitada pela menor punição ou recompensa geraram grande controvérsia, principalmente por fazer predição oposta à teoria do reforço ou incentivo, qual seja : quanto maior a recompensa maior a mudança de atitude.

A polêmica surgida em torno das predições da teoria da dissonância cognitiva para situações de condescendência forçada deram ensejo a uma atividade experimental intensa e, conforme expõe Rodrigues¹⁰, o paradigma básico para tais experimentos é bem simples :

Ss (sujeitos) cuja posição atitudinal é pró

10. Aroldo Rodrigues, op. cit., p. 342.

ou contra um determinado objeto de julgamento são solicitados a emitir comportamento público discrepante de sua posição interna e, para tanto, se lhes oferecem recompensas de diferentes magnitudes. Uma vez expresso o comportamento contra-attitudinal, mede-se a atitude dos mesmos Ss em relação ao mesmo objeto de julgamento.

A propósito, estes experimentos sobre atos contrários às próprias atitudes, Secord e Backman¹¹ preferiram denominá-los de paradigma de *condescendência induzida*, uma vez que julgam inapropriado o termo *condescendência forçada*, pelo fato de que o participante não é realmente forçado a conceder, apenas conforma-se ao desejo de cooperar com o experimentador.

Neste âmbito de aplicação da teoria, e sem entrar em detalhes metodológicos, um experimento clássico de Festinger e Carlsmith configurou-se na convocação de estudantes universitários, divididos em três grupos, sendo dois experimentais e um de controle, para fazerem uma tarefa bastante monótona.

Um grupo experimental recebeu 1 dólar (cada estudante) e o outro grupo experimental 20 dólares (cada estudante) para declarar, a outros sujeitos que fariam o mesmo trabalho que eles acabavam de executar, que a tarefa era extremamente interessante. O grupo de controle apenas faria a sua tarefa sem a necessidade de comunicar sua impressão para outros sujeitos. Posteriormente, os sujeitos dos grupos experimentais e de controle avaliaram para si mesmos a atratividade

11. Paul F. Secord e Carl W. Backman, op. cit., p. 69.

da monótona tarefa.

Os resultados confirmaram as expectativas dos experimentadores, pois o grupo que recebeu um dólar para a emissão do comportamento contra-attudinal, julgou a tarefa mais interessante do que a julgou o grupo de controle e o grupo que havia recebido 20 dólares. Conforme as predições teóricas, os sujeitos que receberam um dólar, dada a insignificância da recompensa e a falta de cognições relevantes que apoiassem a emissão do comportamento contra-attudinal, modificaram sua opinião quanto à natureza da tarefa de modo a torná-la mais consonante com o comportamento manifestado a outro sujeito que supostamente faria a mesma tarefa.

Zajonc¹² faz uma observação muito interessante em relação a este experimento, no sentido de que a mudança de atitude não se tenha dado pela insuficiência do incentivo ou recompensa, mas pelo fato do sujeito ter enganado outro colega estudante ao dizer-lhe uma mentira. A dissonância não seria tanto entre o que o sujeito acreditava sobre a natureza da tarefa e o que declarou para outrem, mas entre a crença de que é uma pessoa honesta e sincera e seu engajamento num comportamento julgado inapropriado. A mudança de atitude em relação a natureza da tarefa seria uma forma de reduzir a dissonância ao fazer a mentira parecer menos grave para si mesmo.

Aroldo Rodrigues¹³ dedica dois capítulos (20 e 21)

12. Robert B. Zajonc, op. cit., p. 373.

13. Aroldo Rodrigues, op. cit., p. 342/388.

CAPÍTULO II

ESTRUTURAÇÃO GERAL DA TEORIA

1. ANTECEDENTES

A Teoria da Dissonância Cognitiva não foi intencionalmente elaborada como uma linha teórica de referência para pesquisar *aquilo que um indivíduo realmente é*, sua personalidade, como deseja Allport. Nem foi estruturada como uma hipótese não consubstanciada ou uma especulação a respeito da realidade educacional.

Um inventário *propositivo* da área substantiva da comunicação e influência social fora o empreendimento solicitado, inicialmente, pela Ford Foundation ao pesquisador Leon Festinger, da Universidade de Stanford. Como ele mesmo relata, havia nesta área um vasto acervo de literatura de pesquisa ainda não integrado a nível teórico. Era preciso partir de um *problema estritamente definido* para tentar formular, então, uma série de hipóteses que explicassem os dados adequadamente, pondo ordem no caos e dando sentido aos informes existentes.

Tal problema acabou sendo a *propagação de boatos*, principalmente a partir dos relatos de Prasad¹ sobre *boatos*

1 . J. Prasad. "A Comparative Study of Rumours and Reports in Earthquakes". In British Journal Psychology, 1951, 46, 190-208.

provocadores de medo, e que circularam em vasta escala após o terremoto de Bihar, na Índia, em 1934, e de Sinha² sobre a avalanche de Darjeeling, também na Índia, onde não circularam boatos provocadores de medo...

O contraste entre tais relatos, de Prasad e Sinha, intrigou Festinger. Sua análise deste fenômeno levou-o à formulação do constructo *dissonância cognitiva* e às hipóteses de redução de dissonância, daí originando-se o *core* da Teoria da Dissonância Cognitiva, considerada um acontecimento bastante relevante no campo da Psicologia Social.

No relato de Prasad, os boatos alarmantes circularam em vasta escala e com incrível facilidade entre as pessoas que tinham sentido o forte abalo sísmico sem, no entanto, terem presenciado a terrível destruição que ficara circunscrita a uma área determinada e com a qual tinham sido interrompidas as comunicações. As pessoas, tendo sentido o abalo e não vendo destruição à sua volta, entravam em dissonância cognitiva: era o clima propício para a veiculação de boatos alarmantes, provocadores de medo, ou, como acharia melhor o próprio Festinger, *justificativos do medo*. No caso de Sinha, entre as pessoas que presenciaram a avalanche e os estragos que ela provocou, não circularam boatos provocadores de medo; muito ao contrário, circularam em vez de sérios exageros, notícias tranquilizadoras. Graças a esses dois cataclismos e às

2 . D.Sinha. "Behavior in a Catastrophic Situation: A Psychological Study of Reports and Rumours". In British Journal Psychology, 1952, 43, 200-209.

inferências teóricas de Festinger pôde a Psicologia Social enriquecer-se com mais uma relevante teoria.

Já em 1968, Zajonc³, que não era um defensor da teoria, mas um de seus mais abalizados críticos, dela dizia entretanto :

Se há uma formulação teórica que, durante esta década, prendeu a imaginação dos psicólogos sociais, esta é, sem sombra de dúvida, a teoria da dissonância cognitiva de Festinger.

No Brasil, Aroldo Rodrigues⁴ tem sido até o presente momento, o pioneiro em pesquisa sobre Dissonância Cognitiva, com inegável prestígio internacional. Sobre os trabalhos de Festinger ele afirma, em várias passagens de sua obra :

A teoria de Festinger foi de notável valor heurístico, dando ensejo a um número de experimentos sem precedentes em psicologia social. (...) O que mais distingue a teoria de Festinger das posições de Heider e Osgood e Tannenbaum é o fato de a teoria da dissonância cognitiva ser, precipuamente, uma teoria aplicada à ação humana livre e aos correlatos psicológicos que antecedem, são concomitantes e se seguem à decisão livre. (...) Apesar das inúmeras críticas sofridas pela teoria de Festinger, ela se constituiu, inegavelmente, na realização mais frutífera jamais vista em psicologia social. (...) O 'core' da teoria, porém permanecerá para sempre como um diamante bruto que sofre subseqüentes trabalhos de lapidação.

3 . Aroldo Rodrigues. Estudos em Psicologia Social. Rio : Ed. Vozes, 1979, p. 268.

4 . *ibid.*, p. 228, 268, 281 e ss.

2. PRESSUPOSTOS E HIPÓTESES BÁSICAS

A Teoria da Dissonância Cognitiva de Leon Festinger parte da consideração axiomática de que o ser humano esforça-se por manter um estado de coerência consigo mesmo. (Coerência ou consistência, congruência, equilíbrio, consonância). Mais especificamente falando : é o esforço, tentativa ou busca de consonância entre as próprias cognições.

Deste postulado surge a formulação das duas hipóteses básicas da teoria :

1. A existência da dissonância, ao ser psicologicamente incômoda, motivará a pessoa para 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.

Praticamente, estas duas formulações constituem o âmago da teoria de Festinger e, conquanto aparentemente simples, possuem implicações e aplicações para uma extensa variedade de situações.

3. CONCEITOS E CONSTRUCTOS

Embora conceito e constructo tenham significados semelhantes, na verdade, o constructo é um conceito mais específico, ou seja, *construído* pelo autor de uma teoria, que lhe

confere um significado especial, a fim de usá-lo deliberadamente nos seus propósitos científicos.

O conceito expressa uma abstração elaborada a partir de conhecimentos da realidade e pode ter vários significados. Já o constructo tem um significado único e restrito : aquele que lhe é conferido pelo autor na extensão que interessa aos propósitos de sua pesquisa. Por exemplo : dissonância é um conceito que em música significa a emissão de sons desarmônicos; em acústica refere-se a *barulho ou ruído* desagradável e assim por diante. Festinger apropria-se deste conceito, dissonância (cognitiva) e na sua teoria adota-o como um constructo que significa unicamente o *incômodo psicológico* decorrente da inconsistência entre as cognições do indivíduo.

Assim como dissonância, outros termos foram recebendo significados específicos para serem incorporados à teoria e operacionalizados.

Numa tarefa inicial, apresenta-se uma relação dos constructos principais, como conceitos redefinidos pelo próprio Autor, transcrevendo-se do texto, fielmente, ou reelaborando-se de maneira própria, mas de modo seletivo, aquelas definições ou descrições que melhor lhes expressam a extensão. Não tendo havido uma elaboração teórica sistematizada por parte do Autor, como acontece com a maioria das apresentações acadêmicas de teorias de personalidade, foi necessário *coligir* ao longo da obra⁵, os elementos de composição da estrutu

5 . Leon Festinger. Teoria da Dissonância Cognitiva. Trad. de Eduardo de Almeida, Rio de Janeiro : Zahar, 1975.

ra e da dinâmica da teoria de Festinger.

1 . Cognição - Pelo termo cognição... entendo qual quer conhecimento, opinião ou convicção sobre o meio ambiente, sobre nós próprios ou o nosso comportamento. (p. 13).

2 . Elementos - referem-se ao que se designou sobre cognição, isto é, às coisas que uma pessoa conhece sobre si mesma, sobre seu comportamento e sobre o meio que a cerca. Esses elementos são, pois, 'conhecimentos', se nos permitem usar a forma plural da palavra. (p. 18).

3 . Elementos de Cognição - (ou Elementos Cognitivos) ... correspondem, em sua maior parte, ao que a pessoa realmente faz ou sente, ou ao que realmente existe no meio ambiente. (p. 19).

4 . Elemento Cognitivo Ambiental - ... elemento correspondente a algum conhecimento respeitante ao meio. (p. 26).

5 . Elemento Cognitivo Comportamental - elemento correspondente a algum conhecimento relativo ao próprio comportamento.

6 . Relações Irrelevantes - Dois elementos cognitivos estão em relação irrelevante se nada tiverem a ver um com o outro. (p. 229).

7 . Relações Relevantes Dissonantes - Dois elementos cognitivos estão em relação dissonante se, considerando somente esses dois, o inverso de um elemento decorrer do outro. (p. 229).

8 . Relações Relevantes Consonantes - Dois elementos cognitivos estão em relação consonante se, considerando somente esses dois, um elemento decorrer do outro. (p. 229).

9 . Consonância - Dois elementos estão em consonância se, por uma razão ou por outra, são compatíveis entre si.

10 . Dissonância - Dois elementos são dissonantes se, por uma razão ou por outra, não se ajustam entre si. (p. 21). Dito um pouco mais formalmente, x e y são dissonantes se não- x decorrer de y . (p. 21).

11 . Magnitude da Dissonância - Se dois elementos são dissonantes entre si, a magnitude da dissonância será uma função da importância dos elementos. (p. 23).

12 . Proporção Ponderada - A quantia 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 é ponderada de acordo com a importância dos elementos envolvidos nessa relação. (p. 25).

13 . Redução da Dissonância - É a ação empreendida pelo indivíduo para compatibilizar elementos dissonantes.

14 . Mudança de Elementos Cognitivos - Recurso usado pelo indivíduo para tentar eliminar ou reduzir a dissonância, mudando os elementos envolvidos nas relações dissonantes.

15 . Adição de Elementos Cognitivos - Recurso usado pelo indivíduo para tentar reduzir a magnitude da dissonância através da introdução de novos elementos cognitivos nas relações dissonantes.

16 . Evitação da Dissonância - Fortes e importantes tendências que levam o indivíduo a comportamentos autoprotetores contra o surgimento da dissonância ou o aumento da já existente.

17 . Sobreposição Cognitiva - Recurso utilizado pelo indivíduo para tentar reduzir a magnitude da dissonância por intermédio da correspondência, descoberta ou criação de elementos idênticos nas relações dissonantes.

18 . Condescendência Forçada - ... *submissão ou condescendência manifesta ou pública sem uma concomitante mudança da opinião privada.* (p. 82). (Tentativa de coexistência pacífica entre duas posturas).

19 . Exposição Voluntária e Involuntária à Informação - A exposição voluntária à informação é caracterizada pela busca ativa de novas cognições por parte do indivíduo, ao passo que a exposição involuntária implica no contacto accidental ou forçado com as cognições provenientes do meio.

20 . Apoio Social - É uma fonte de concordância por parte de outras pessoas em relação às cognições que o indivíduo deseja manter.

21 . Atribuição de Não-comparabilidade - *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 modo algum, comparável à primeira. (p. 165).

22 . Proselitismo em Massa - É a tentativa de influenciar um grande número de pessoas para tornarem-se convertidas ou adeptas de um sistema de opiniões ou crenças a fim de introduzir mais consonâncias no referido sistema. (p. 179).

23 . Ocorrência de Boatos Generalizados - É a transmissão de itens de informação que afetam identicamente um grande número de pessoas que se acham em situações semelhantes de dissonância.

4. ARCABOUÇO TEÓRICO

Esse conjunto de postulados, conceitos e constructos, ao lado de definições e hipóteses sobre prováveis relações entre variáveis, objetivando a descrição e explicação de fenômenos que interessam ao teórico, articulam-se de maneira dinâmica para demonstrar a *mecânica*, o funcionamento da teoria. As definições expostas na secção anterior, serão aqui repetidas para facilitar ao leitor o entendimento da dinâmica da teoria sem remetê-lo constantemente de volta aos termos de finidos anteriormente.

Por considerar que consistência e inconsistência possuíam conotações lógicas indesejáveis, Festinger preferiu

substituir estes dois termos por consonância e dissonância. Como consonância e dissonância referem-se às relações entre pares de elementos, faz-se necessária a definição de elementos antes de se definirem os dois termos propostos por Festinger.

Elementos foram identificados como cognições, ou seja, as coisas que a pessoa sabe sobre si mesma, sobre seu comportamento e sobre o seu meio ambiente. Por cognição o autor quis referir-se a qualquer conhecimento, opinião, crença ou sentimento sobre a própria pessoa ou sobre o mundo que a cerca. Assim sendo, elementos de cognição, ou *elementos cognitivos*, são conhecimentos que a pessoa tem sobre o seu mundo psicológico.

Festinger também enfatiza que o determinante singular do conteúdo de tais elementos é a realidade. Os elementos são receptivos à realidade (física, social ou psicológica). Como o próprio autor afirma : 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 é bem notório.

Festinger faz ainda uma distinção entre os elementos em geral, denominando *elemento cognitivo comportamental* o elemento correspondente a algum conhecimento relativo ao próprio comportamento; e denominando *elemento cognitivo ambiental* o elemento correspondente a algum conhecimento respeitante ao meio. A distinção, como se verá, evidenciará sua utilidade.

As relações entre os elementos cognitivos foram classificadas como irrelevantes e relevantes. As relações são irrelevantes quando dois elementos nada tem a ver um com o outro. As relações relevantes são consideradas sob dois aspectos : dissonantes e consonantes.

Dois elementos estabelecem uma relação consonante se, por uma razão ou por outra, são compatíveis entre si. Por conseguinte, a relação dissonante é estabelecida pela não compatibilidade de dois elementos entre si; ou nas palavras de Festinger : *dois elementos estão em relação dissonante se, considerados isoladamente, o inverso de um elemento decorrer do outro*. Formalizando um pouco mais, *X e Y são dissonantes se Não-X decorrer de Y*.⁶

Tendo em vista que a locução *decorrer de* pode ter diferentes sentidos, Festinger sugeriu que a dissonância poderia originar-se de várias fontes, tais como :

1. inconsistência lógica (o inverso de uma cognição decorrer de outra em bases lógicas);
2. hábitos culturais (dissonâncias produzidas por diferenças nos hábitos culturais entre os povos);
3. abrangência de opinião (dissonância decorrente de uma opinião específica estar em desacordo com uma opinião mais geral, na qual está incluída);
4. experiência passada (surgimento da dissonância em virtude de uma cognição inconsistente com o conhecimento

6 . Festinger, op. cit., p. 21.

baseado em experiência passada).

A Teoria da Dissonância Cognitiva afirma ainda que as relações dissonantes não são todas iguais, isto é, são diferentes na sua intensidade ou *magnitude*. Face a isto, Festinger propôs que a *magnitude da dissonância* entre dois elementos é uma função da importância que os elementos tem para o indivíduo. Dois elementos considerados insignificantes pela pessoa podem estar em relação dissonante não importando quão inconsistente possa ser um para o outro. Por outro lado, dois elementos de grande importância para a pessoa podem causar considerável dissonância.

Muito embora a definição de dissonância envolva apenas dois elementos tomados isoladamente, é improvável que o indivíduo considere apenas esses dois elementos. Ao contrário, determinado elemento do par pode ser considerado como estando em relação relevante com vários outros elementos, podendo ser consonante com uns e dissonantes com outros. Desta forma, 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 questão⁷. O termo *proporção ponderada* foi então proposto por Festinger porque cada relação relevante será ponderada de acordo com a importância dos elementos envolvidos nesta relação⁸.

7 . Festinger, op. cit., p. 24.

8 . Ibid., p. 25.

Existindo a dissonância, as conseqüências gerais da mesma já foram identificadas nas duas hipóteses básicas da teoria. Estas hipóteses asseveram que a existência de relações não-compatíveis entre cognições é um fator motivacional do comportamento. Assim sendo, esta motivação influencia o comportamento na busca de consonâncias cognitivas, quer pela redução ou eliminação da dissonância, quer pela evitação do seu recrudescimento. Segundo o autor da teoria, a dissonância tem atuação semelhante ao estado de necessidade ou tensão, portanto sua presença dá azo a pressões para reduzi-la ou eliminá-la. A força das pressões para reduzir a dissonância é uma função da magnitude da dissonância⁹.

Festinger sugeriu três possíveis maneiras de redução ou eliminação da dissonância, quais sejam :

1. mudança de um elemento cognitivo comportamental;
2. mudança de um elemento cognitivo ambiental;
3. adição de novos elementos cognitivos.

Exemplificando : o marido tem um carro que desagrada a esposa e isto lhe provoca certa dissonância. Um modo de reduzir ou eliminar a dissonância é vender o carro (mudança de um elemento comportamental). Convencer a esposa das qualidades do carro de modo que este passe a agradar-lhe, seria uma segunda maneira de reduzir a dissonância (mudança de um elemento ambiental). Entretanto, se a esposa mantiver-se inar-

9. Festinger, op. cit., p. 25.

redável, um terceiro modo de reduzir a dissonância seria buscar entre pessoas importantes para ele (amigos, parentes) opiniões favoráveis ao carro, ou a tática *pergunte a quem tem um*, usado em publicidade, (adição de novos elementos cognitivos), de modo a tornar menos significativa a opinião da esposa.

Festinger propôs também que, em determinadas circunstâncias, existem fortes tendências para a evitação do aumento da dissonância ou, simplesmente, para o seu surgimento. A experiência passada pode levar uma pessoa a temer e, portanto, a evitar a ocorrência inicial da dissonância¹⁰. A evitação do aumento da dissonância tornará a pessoa altamente seletiva na busca de apoio ou informações que lhe forneçam suporte para a mudança de elementos cognitivos ou para a adição de novos elementos.

Nem sempre a pessoa é bem sucedida na redução ou eliminação da dissonância, pois os elementos podem resistir à mudança. Festinger alinhou uma série de fontes de resistência à mudança, tanto para elementos comportamentais quanto ambientais, porém salientou que a principal fonte é a receptividade dos elementos à realidade.

De acordo com Festinger, a Teoria da Dissonância Cognitiva tem importantes implicações para situações específicas, implicações estas relacionadas com as *conseqüências pós-decisórias*; com os efeitos da *condescendência forçada*; com a

10. Festinger, op. cit., p. 35.

exposição à informação e com o papel do apoio social.

Ao que tudo indica, a teoria é de uma simplicidade enganadora. Em essência trata de relações não-compatíveis entre elementos cognitivos que dão origem à dissonância. Por sua vez, a dissonância cognitiva equivale a um estado motivacional que cria pressões para reduzi-la, eliminá-la ou evitar seu recrudescimento. O resultado de tais pressões manifestam-se pelas mudanças de cognição, mudança de comportamento ou exposição seletiva à novas informações ou opiniões. Todavia, os problemas relativos à natureza da dissonância e aos modos de redução da dissonância são problemas realmente complexos. Desta simplicidade de proposições e complexidade de problemas resulta, talvez, o grande valor heurístico da teoria, a qual possui tantos devotados pesquisadores quanto severos críticos.

Robert B. Zajonc¹¹, eminente pesquisador e crítico de teorias de consistência cognitiva, apresenta um resumo da Teoria da Dissonância Cognitiva por intermédio das seguintes proposições :

- 1 . A dissonância cognitiva é um estado incomodativo.
- 2 . O indivíduo tratará de reduzir ou eliminar essa dissonância e de evitar os acontecimentos que a aumentem.
- 3 . No caso de haver consonância, o indivíduo tratará de evitar os acontecimentos que a desfaçam.
- 4 . A magnitude ou intensidade da dissonância

11. Robert B. Zajonc. Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales. Madrid : Aguilar S.A. Ediciones, 1975, v. 7, p. 726 (Tradução do autor).

- cognitiva varia de acordo com as cognições envolvidas e o número relativo daquelas que se encontram em relação dissonante.
- 5 . A força das tendências assinaladas nos itens 2 e 3 é função direta da magnitude da dissonância.
 - 6 . A dissonância cognitiva só pode ser reduzida ou eliminada adicionando-se novas cognições ou modificando-se as existentes.
 - 7 . As novas cognições podem dirigir-se para um ou outro lado, diminuindo assim a proporção das cognições dissonantes.
 - 8 . As cognições adicionadas podem modificar a importância dos elementos cognitivos que se encontram em relação dissonante.
 - 9 . Desta forma, as cognições podem modificar-se e tornar-se menos importantes ou contraditórias.
 - 10 . Estes processos podem conduzir a comportamentos de conseqüências cognitivas que favoreçam a consonância; por exemplo : a busca de outra informação.

5. IMPLICAÇÕES DA TEORIA

As implicações da teoria para determinadas situações foram exemplificadas por Festinger, considerando circunstâncias pessoais ou sociais passíveis de gerarem dissonância. Nos capítulos subsequentes à apresentação da estrutura básica da teoria, o autor relacionou suas proposições teóricas aos dados experimentais relativos às conseqüências posteriores à tomada de decisão; aos efeitos da condescendência forçada; à exposição à informação e ao papel do apoio social.

As Conseqüências de Decisões :

Festinger assinalou que, dependendo do tipo de alternativas envolvidas no processo decisório, a dissonância será

uma das principais conseqüências da tomada de decisão.

As situações de decisão podem caracterizar-se pela escolha entre :

1. duas alternativas positivas - escolher entre duas alternativas altamente desejáveis e mutuamente exclusivas (ex. optar entre dois excelentes empregos), implica em considerar os atrativos de cada alternativa per se. Na cognição da pessoa existirão, portanto, os elementos que correspondem a atratividade de ambas as alternativas. Ao decidir-se por uma delas, o conhecimento da ação empreendida estará em dissonância com o conhecimento dos aspectos positivos da alternativa rejeitada.

2. duas alternativas negativas - optar entre duas alternativas totalmente negativas pode ser teoricamente possível, porém de ocorrência rara e normalmente não coloca o indivíduo em situação de decisão, a não ser que seja forçada a isto por outros fatores. Neste caso, qualquer que seja a escolha, haverá alguns elementos cognitivos em relação dissonante com a ação empreendida.

3. duas alternativas tendo ambas aspectos positivos e negativos - escolher entre alternativas assim caracterizadas é talvez o tipo mais comum de situação decisória e, optar por uma delas, implica em estabelecer uma relação dissonante entre os aspectos nega

tivos da alternativa escolhida com os aspectos positivos da alternativa rejeitada.

4. várias alternativas - mais de duas alternativas podem estar envolvidas numa situação de decisão e cada uma delas, considerada isoladamente, possuir elementos que a tornem passível de escolha. Tomada a decisão, aqueles elementos de cada alternativa, consideradas isoladamente e que levariam a uma escolha diferente da realizada, estarão em dissonância com a ação empreendida.

Como se pode notar e conforme assevera o autor da teoria, a dissonância é uma consequência inevitável da decisão. Assim sendo a intensidade ou magnitude da dissonância pós-decisória é afetada pelas variáveis : importância da decisão; atratividade da alternativa rejeitada, grau de sobreposição cognitiva (elevada ou baixa semelhança entre os elementos de cada alternativa).

Uma vez que exista a dissonância pós-decisória, as pressões para reduzi-la ou eliminá-la serão manifestadas através da : a) mudança da cognição sobre as alternativas (ex. alteração da atratividade das mesmas); b) estabelecimento de sobreposição cognitiva (ex. reconhecer elementos comuns às alternativas); c) revogação psicológica da decisão (ex. não se responsabilizar pela decisão, admitir que fez uma escolha errada etc).

Condscendência Forçada :

Não raro as pessoas poderão comportar-se publicamente em desacordo com suas convicções pessoais. Em outras palavras, condescenderão publicamente sem a concomitante aceitação privada daquilo que disseram ou fizeram. Este tipo de comportamento que Festinger denominou condescendência forçada resulta em dissonância.

A condescendência pública sem a concomitante mudança de opinião ocorrerá em situações nas quais exista uma ameaça de punição ou uma promessa de recompensa. Em ambos os casos, a magnitude da dissonância será uma função da importância das opiniões privadas e da intensidade da punição ou recompensa. Quanto mais importante as opiniões envolvidas, maior será a dissonância. Todavia, quanto menor a punição ou recompensa maior será a dissonância, contanto que tal punição ou recompensa seja suficiente para suscitar a condescendência forçada. Obviamente, quanto maior a punição ou a recompensa, menor a dissonância entre os elementos cognitivos da ação contraditória empreendida e os elementos cognitivos da grande punição não sofrida ou da grande recompensa recebida.

Assim sendo, a dissonância resultante da condescendência forçada tanto pode ser reduzida pela mudança da opinião privada, quanto pela intensificação da punição ou recompensa.

Exposição à Informação :

Neste âmbito de aplicação da teoria, Festinger considerou a exposição voluntária e involuntária à informação. A

exposição voluntária caracteriza-se pela busca ativa de novos conhecimentos por parte do indivíduo e a involuntária pelo contacto accidental ou forçado com novas informações.

Exposição voluntária - o autor frisou que, independente da existência de dissonância, existem muitos outros fatores pelos quais as pessoas buscam voluntariamente novas informações, inclusive por curiosidade ou puro prazer, entretanto, preferiu restringir-se apenas à presença ou ausência de dissonância em uma área qualquer de informação.

No caso de não existência da dissonância, espera-se por parte do indivíduo uma busca não-seletiva de informações relevantes. Existindo a dissonância, uma das pressões para reduzi-la é a adição de novas cognições, então é lícito esperar por parte da pessoa a busca seletiva de novas informações suscetíveis de reduzir a dissonância existente. Tal comportamento de busca ativa de informação está diretamente relacionado com a magnitude da dissonância, portanto, existindo pouca dissonância haverá pouca motivação para buscar informações, assim como para evitá-las. No caso de existir quantidade moderadas de dissonância, o indivíduo tanto buscará informações introdutoras de consonâncias quanto evitará as dissonantes. Quantidades extremas de dissonância levarão à busca intensa de informações para produção de consonâncias e evitação de dissonâncias. Todavia, Festinger observa que ao limite da máxima dissonância possível, poderá haver um decréscimo da seletividade à exposição e o indivíduo expor-se à informação suscetível de aumentar a dissonância de modo a reduzi-la ou eli

miná-la completamente pela mudança do elemento menos resistente da relação dissonante. A teoria estabelece um limite máximo para a magnitude da dissonância que é igual a resistência à mudança do elemento menos resistente do par.

Exposição involuntária - as situações de exposição involuntária à novas informações podem ocorrer de maneira acidental criando dissonância num sistema cognitivo antes consonante. Por outro lado, existem informações tão amplamente divulgadas que é quase inevitável a exposição forçada às mesmas.

Festinger sugeriu também que as dissonâncias podem advir da mera interação com as outras pessoas ou originar-se do que ele chamou de exposição numa base irrelevante, isto é, a pessoa é motivada para uma determinada fonte de cognição e paralelamente a isto é exposta a conhecimentos irrelevantes à sua motivação inicial, mas que podem gerar ou aumentar dissonâncias existentes (ex: os comerciais introduzidos em programas de rádio, televisão, revistas etc).

Segundo o autor, além das considerações acima, muitas outras situações de exposição involuntária à informação podem compor a lista de fontes de novas cognições geradoras de dissonância.

Além dos modos usuais de redução de dissonância, a pessoa pode desenvolver processos defensivos que evitem que as cognições introduzidas involuntariamente se estabilizem no seu sistema cognitivo. Tais processos podem caracterizar-se pela tentativa de evitar ou escapar à nova exposição; pela interpretação ou percepção errônea da mensagem etc...

O Papel do Apoio Social :

O grupo social pode ser ao mesmo tempo uma fonte de dissonâncias ou um recurso para sua redução ou eliminação. Neste âmbito de aplicação da teoria, Festinger considera, num primeiro momento, as circunstâncias em que a dissonância surge no seio do próprio grupo devido a existência de discordâncias entre seus membros; assim como a dissonância suscitada fora do grupo social, mas submetida a um processo de influência dentro do grupo. Num segundo momento, são consideradas as situações de dissonância cognitiva idêntica para muitas pessoas; negação da realidade; ocorrência de boatos generalizados e proselitização em massa.

A dissonância cognitiva pode ser produzida pelo conhecimento que o indivíduo tem de que outra pessoa do grupo sustenta opinião contrária a sua. Os fatores que poderão afetar a magnitude da dissonância, neste caso, são : a existência de elementos objetivos e não-sociais consonantes com a opinião mantida pela pessoa; o número de pessoas que o indivíduo já sabe concordarem com a sua opinião; a importância dos elementos envolvidos na dissonância (ex. a importância ou a atratividade da pessoa ou do grupo discordante; a extensão do desacordo etc).

Tais dissonâncias são passíveis de redução pela mudança de opinião da própria pessoa; pela tentativa de influenciar a opinião dos outros; pela atribuição de não-comparabilidade (diminuição, depreciação, rejeição da pessoa discordante).

Como foi dito anteriormente, o grupo social pode ser excelente recurso para redução de dissonância. A obtenção de apoio social introduz elementos consonantes com a opinião sustentada, reduzindo a magnitude total da dissonância. Além disso, a existência da dissonância é um dos fatores que determinam o conteúdo dos processos de comunicação e influência interpessoal, tanto quanto afetam a direção da comunicação (com quem falar).

Segundo o autor da teoria, a obtenção do apoio social é mais fácil quando existe um grande número de pessoas, associadas entre si, com idêntica dissonância.

A existência da dissonância uniforme para um grande número de pessoas em situação semelhante é apontada por Festinger como um entre os fatores decisivos que originarão boatos e sua ampla disseminação. O boato (ítems de informação transmitidos verbalmente de pessoa a pessoa) é uma forma de reduzir a dissonância generalizada, através da disseminação de cognições consonantes e que encontram imediato apoio social entre as pessoas em igualdade de condições.

A negação da realidade é também uma forma de reduzir a dissonância idêntica para um grande número de pessoas empenhadas em manter uma simples opinião ou uma crença muito arraigada. A menos que a realidade seja por demais inequívoca e se imponha à cognição das pessoas, provavelmente haverá a tentativa de negar a validade do acontecimento que produziu a dissonância.

A proselitização em massa é apontada por Festinger

como uma outra manifestação de pressão para reduzir fortes dissonâncias no sistema de crenças de certo número de pessoas associadas entre si por alguma razão.

Por vezes, eventos suficientemente inequívocos provocam fortes dissonâncias num sistema de crenças altamente resistente à mudança. Não havendo como mudar os elementos cognitivos do sistema de crenças, não sendo possível negar a validade do evento, não sendo suficiente o apoio social entre as pessoas com a mesma dissonância; procura-se reduzir a dissonância existente pela adição de mais elementos cognitivos consonantes com o sistema de crenças, conseguidos através de uma campanha de proselitização, visando a obtenção de novos crentes.

CAPÍTULO III

CRÍTICAS E APRIMORAMENTOS TEÓRICOS

1. CRÍTICAS À TEORIA DA DISSONÂNCIA COGNITIVA

Shaw e Costanzo¹ propuseram no último capítulo de sua obra, *Theories of Social Psychology*, um esquema comparativo de teorias incluindo critérios tais como : testabilidade, simplicidade e clareza de terminologia; economia de constructos; produtividade de pesquisa e outros. As teorias apresentadas pelos autores foram comparadas por tais critérios e em cada um deles avaliadas em : VG (very good); G (good); F (fair) e P (poor). Das teorias de atitudes comparadas pelos referidos autores, apenas a de Festinger foi avaliada como VG (very good) no que tange ao critério produtividade de pesquisa.

Entretanto, não são no âmbito das teorias de atitudes, mas na própria Psicologia Social, nenhuma outra teoria estimulou mais pesquisa do que a teoria da dissonância cognitiva, conforme enfatizou Zajonc em trecho já citado à página (7) deste trabalho.

Desta forma, a intensa atividade experimental deflagada pela teoria ensejou diversas críticas ao trabalho de

1 . Marvin E. Shaw e Philip R. Costanzo. Theories of Social Psychology, New York : MacGraw-Hill Book Company, 1970 p. 350.

Festinger. Estas críticas tanto se prendem ao aspecto formal da teoria, quanto ao seu apoio experimental.

Em relação ao aspecto formal, um dos pontos mais criticados é a falta de clareza e precisão de algumas proposições básicas da teoria.

Para Zajonc², o termo básico *cognição* é indefinido, corresponde ao que é comumente entendido como crença, opinião, conhecimento, convicção etc., e, desde que a teoria não especifica a maneira pela qual a cognição pode ser identificada ou medida, fica a critério da intuição do experimentador determinar se uma dada cognição existe e qual sua provável natureza.

Já para Geiwitz³, o termo *elementos cognitivos* tem a falta de precisão que incomoda os psicólogos muito preocupados com a dificuldade que representa afirmar o que uma ou outra pessoa possa estar pensando ou sentindo.

Shaw e Costanzo admitem que certas dificuldades, como por exemplo as definições inadequadas, são inerentes às teorias de consistência cognitiva e, ao que tudo indica, este problema é mais grave na definição de *elemento* proposto por Festinger, principalmente por ser muito ampla. Um elemento é considerado uma cognição e uma cognição é *conhecimento* que

2 . Robert B. Zajonc. In The Handbook of Social Psychology, 2. ed., Reading: Addison Wesley Publishing Company, 1968, vol. I, p. 360.

3 . James P. Geiwitz. Non-Freudian Personality Theories. Belmont-California : Brooks/Cole Publishing Company, 1969 p. 126.

o indivíduo tem sobre seu mundo⁴.

Pesquisadores e teóricos da Psicologia Social, tais como, Asch, Chapanis e Chapanis, Elms e Janis, Jordan, Rosenberg e outros⁵ criticaram sobremaneira o que Festinger de finiu como relação dissonante, ou seja, *dois elementos estão em relação dissonante se, considerados isoladamente, o inverso de um elemento decorrer de outro* (X e Y são dissonantes se não-X decorrer de Y). A expressão *decorrer de* (*follows from* no original) é bastante criticada por ser considerada imprecisa e permitir interpretações diferentes de um mesmo estado de dissonância; por não estabelecer em que base se afirma que um elemento decorre ou não de outro.

Secord e Backman⁶ consideram bastante desejável uma melhor clarificação do que significa dizer que um elemento decorre de outro. Primeiramente, porque *decorrer de* utiliza-se em sentido psicológico e não lógico. Em lógica, o contrário de A seria não-A e, segundo estes autores, este sentido lógico não se aplica a todos os casos de dissonância. Para exemplificar citam uma relação de provável dissonância entre dois elementos cognitivos :

Fumo um maço de cigarros por dia.

Creio que fumar cigarros causa câncer no pulmão.

4 . Marvin E. Shaw e Philip R. Costanzo, op. cit., p. 217.

5 . Robert B. Zajonc. op. cit., p. 360.

6 . Paul F. Secord e Carl W. Backman. Psicologia Social, México : Libros McGraw-Hill de México, 1976, p. 76.

Embora estes dois itens, intuitivamente, sejam incoerentes entre si, o segundo item não é o inverso do primeiro (o inverso seria *Não fumo cigarros*).

A propósito, é interessante notar que o próprio Festinger procurou clarificar sua definição de dissonância da seguinte maneira :

Talvez convenha dar uma série de exemplos em que a dissonância entre dois elementos cognitivos promana de diferentes fontes, isto é, em que os elementos são dissonantes por causa de diferentes significados da expressão 'decorrer de' na definição de dissonância que propus acima. 7

Logo em seguida a esta colocação, Festinger citou vários exemplos nos quais a dissonância decorre de uma inconsistência lógica, de hábitos culturais diferentes, de experiências passadas etc.

Os críticos da teoria da dissonância cognitiva, além de questionarem a respeito de termos como *inverso de*, *decorrer de*, *elemento*, *cognição* etc., também levantam questões sobre como se sabe quando uma dissonância existe realmente, ou como se pode considerar dois elementos *isoladamente* da totalidade cognitiva da pessoa. Todavia, Zajonc⁸, um crítico bastante imparcial da teoria, considera também que tais questionamentos só seriam pertinentes se as definições pretendessem servir a propósitos estritamente empíricos e descritivos.

7 . Leon Festinger, op. cit., p. 21.

8 . Robert B. Zajonc, op. cit., p. 360.

Da mesma forma, a definição de dissonância de Festinger teve como propósito ser um enunciado teórico básico por intermédio do qual lhe fosse possível derivar hipóteses empíricas. Querer que essa definição tivesse em cada palavra uma específica interpretação empírica, por certo destruiria seu grande valor heurístico.

Outro tipo de crítica que se faz à teoria da dissonância cognitiva é em relação aos resultados experimentais obtidos para dar apoio à teoria. De modo geral, as críticas alegam que em alguns experimentos foram excluídos sujeitos que não experimentaram dissonância; insinuam que é dada maior ênfase aos dados cujas interpretações são favoráveis à teoria; condenam a metodologia usada em determinados experimentos; apresentam explicações alternativas para algumas provas experimentais confirmadoras da teoria e assim por diante.

No que diz respeito às conseqüências subseqüentes à tomada de decisão, o psicólogo polonês Andrzej Malewski⁹ fez interessante crítica em relação a esta aplicação da teoria da dissonância cognitiva.

Segundo a teoria, após a tomada de decisão segue-se um estado de dissonância entre os aspectos negativos da alternativa escolhida e os aspectos positivos da alternativa ou alternativas rejeitadas. Uma das manifestações de pressão para reduzir a dissonância resultante é aumentar a atratividade

9 . Citado por Robert B. Zajonc in Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales. Madrid : Aguilar S.A. Ediciones, 1975, vol. VII, p. 726.

da alternativa escolhida (valorizar mais seus aspectos positivos; minimizar seus aspectos negativos; adicionar novas cognições favoráveis a ela) e, conseqüentemente, diminuir ou depreciar a atratividade da alternativa rejeitada.

Malewski propõe que a depreciação das opções rejeitadas não corroboram inequivocamente a teoria da dissonância cognitiva, uma vez que uma teoria de auto-valorização também pode predizer tais efeitos, pois atribui ao indivíduo o desejo de considerar-se inteligente e capaz de tomar sábias decisões. Em outras palavras, considerar-se capaz de tomar decisões acertadas também levará à valorização da alternativa escolhida e depreciação das alternativas rejeitadas.

Por outro lado, é preciso estar atento para o fato de que o referido psicólogo polonês fez críticas apenas a uma das maneiras possíveis de redução da dissonância pós-decisória, qual seja, a mudança de atitude em relação as alternativas. Revogar a decisão tomada, estabelecer a sobreposição cognitiva entre os elementos das alternativas, também são modos de reduzir a dissonância subsequente à tomada de decisão.

Embora o parágrafo anterior faça uma ressalva à crítica de Malewski, também é oportuno lembrar que a teoria de Leon Festinger, assim como outras teorias de consistência cognitiva, conquanto apresente várias maneiras de resolução da inconsistência, incongruência, desequilíbrio ou dissonância, não especifica as condições em que será empregado este ou aquele método.

Recorde-se que por *condescendência forçada*, Festin-

ger quis referir-se ao comportamento público sem a concomitante aceitação privada daquilo que se fez ou se disse e que este tipo de comportamento tem grande probabilidade de ocorrer em circunstâncias nas quais haja ameaça de punição ou promessa de recompensa. As predições teóricas asseveram também que quanto menor a punição ou recompensa capazes de suscitar a condescendência forçada, maior a dissonância resultante. Desta forma, quanto mais intensa a dissonância, mais intensas as manifestações de pressão para redução da mesma. Uma das formas postuladas pela teoria para a busca da consonância necessária à redução ou eliminação do incômodo psicológico é a mudança da opinião privada a fim de torná-la coerente com o que foi manifestado publicamente.

Os achados experimentais para a comprovação de que a mudança de atitude é suscitada pela menor punição ou recompensa geraram grande controvérsia, principalmente por fazer predição oposta à teoria do reforço ou incentivo, qual seja : quanto maior a recompensa maior a mudança de atitude.

A polêmica surgida em torno das predições da teoria da dissonância cognitiva para situações de condescendência forçada deram ensejo a uma atividade experimental intensa e, conforme expõe Rodrigues¹⁰, o paradigma básico para tais experimentos é bem simples :

Ss (sujeitos) cuja posição atitudinal é pró

10. Aroldo Rodrigues, op. cit., p. 342.

ou contra um determinado objeto de julgamento são solicitados a emitir comportamento público discrepante de sua posição interna e, para tanto, se lhes oferecem recompensas de diferentes magnitudes. Uma vez expresso o comportamento contra-atitudeinal; mede-se a atitude dos mesmos Ss em relação ao mesmo objeto de julgamento.

A propósito, estes experimentos sobre atos contrários às próprias atitudes, Secord e Backman¹¹ preferiram denominá-los de paradigma de *condescendência induzida*, uma vez que julgam inapropriado o termo *condescendência forçada*, pelo fato de que o participante não é realmente forçado a conceder, apenas conforma-se ao desejo de cooperar com o experimentador.

Neste âmbito de aplicação da teoria, e sem entrar em detalhes metodológicos, um experimento clássico de Festinger e Carlsmith configurou-se na convocação de estudantes universitários, divididos em três grupos, sendo dois experimentais e um de controle, para fazerem uma tarefa bastante monótona.

Um grupo experimental recebeu 1 dólar (cada estudante) e o outro grupo experimental 20 dólares (cada estudante) para declarar, a outros sujeitos que fariam o mesmo trabalho que eles acabavam de executar, que a tarefa era extremamente interessante. O grupo de controle apenas fazia a sua tarefa sem a necessidade de comunicar sua impressão para outros sujeitos. Posteriormente, os sujeitos dos grupos experimentais e de controle avaliaram para si mesmos a atratividade

11. Paul F. Secord e Carl W. Backman, op. cit., p. 69.

da monótona tarefa.

Os resultados confirmaram as expectativas dos experimentadores, pois o grupo que recebeu um dólar para a emissão do comportamento contra-attudinal, julgou a tarefa mais interessante do que a julgou o grupo de controle e o grupo que havia recebido 20 dólares. Conforme as predições teóricas, os sujeitos que receberam um dólar, dada a insignificância da recompensa e a falta de cognições relevantes que apoiassem a emissão do comportamento contra-attudinal, modificaram sua opinião quanto à natureza da tarefa de modo a torná-la mais consonante com o comportamento manifestado a outro sujeito que supostamente faria a mesma tarefa.

Zajonc¹² faz uma observação muito interessante em relação a este experimento, no sentido de que a mudança de atitude não se tenha dado pela insuficiência do incentivo ou recompensa, mas pelo fato do sujeito ter enganado outro colega estudante ao dizer-lhe uma mentira. A dissonância não seria tanto entre o que o sujeito acreditava sobre a natureza da tarefa e o que declarou para outrem, mas entre a crença de que é uma pessoa honesta e sincera e seu engajamento num comportamento julgado inapropriado. A mudança de atitude em relação a natureza da tarefa seria uma forma de reduzir a dissonância ao fazer a mentira parecer menos grave para si mesmo.

Aroldo Rodrigues¹³ dedica dois capítulos (20 e 21)

12. Robert B. Zajonc, op. cit., p. 373.

13. Aroldo Rodrigues, op. cit., p. 342/388.

do seu livro, *Estudos em Psicologia Social*, exclusivamente para mostrar a polêmica surgida em torno da questão : mudança de atitude na situação de aquiescência forçada. (O termo *forced compliance* recebeu várias traduções na literatura sobre a teoria : condescendência forçada; aquiescência forçada; conformismo forçado; consentimento forçado).

O referido autor cita, por exemplo, que as críticas de Chapanis e Chapanis (1969) foram consideradas tendenciosas ao alegarem que 16% dos sujeitos do grupo de 20 dólares foram eliminados do experimento por manifestarem suspeitas ou negarem-se a colaborar com o experimentador. Cita também Rosenberg (1965), o qual sugeriu que *por simples questão de consistência, quanto mais uma pessoa receba para realizar determinada tarefa, mais a ela se dedicará e, conseqüentemente, maiores serão as possibilidades de ela vir a convencer-se daquilo a que se dedica com motivação maior.* Defensores da teoria, tais como Brehm e Cohen (1962), chamaram a atenção para o fato de que os sujeitos do grupo que recebeu 20 dólares poderiam suspeitar das intenções do experimentador ao pagar tanto por tarefa tão desinteressante (possibilidade da alta recompensa ser interpretada como suborno para provocar a mudança de atitude).

Seria impraticável nos limites deste capítulo tentar expor todas as críticas, réplicas de experimentos, controvérsias teóricas a respeito de condescendência forçada, além do que, segundo Aroldo Rodrigues, a polêmica surgida se arrasta por longos anos e não se pode tê-la por definitivamente re-

solvida.

Ainda que Festinger¹⁴ tenha apresentado numerosas provas experimentais sobre os efeitos da exposição voluntária à informação, ele próprio considerou que *infelizmente, a maioria de tais dados é casualmente equívoca e não podemos afirmar que proporcionem uma sólida corroboração da teoria da dissonância*. Festinger considerou mais adequados os dados pertinentes à exposição involuntária à informação.

Com base na teoria, é possível afirmar que existindo a dissonância, o indivíduo recorrerá à informação que a reduza e evitará informações passíveis de aumentá-la, entretanto, segundo Zajonc¹⁵, e comparando-se com outras áreas de aplicação da teoria, *não está muito demonstrado experimentalmente a tendência para a informação favorável e a evitação das desfavoráveis*. Zajonc cita, no mesmo parágrafo, opinião semelhante e atribuída a Freedman e Sears, no sentido de que *as provas de que se dispõe não resolvem as dúvidas sobre se a pessoa busca informação consoladora e trata de evitar a que incomoda*.

Freedman e Sears são também citados por Rodrigues¹⁶, como tendo efetuado uma completa revisão dos experimentos sobre exposição seletiva à informação e terem concluído que realmente não existe comprovação empírica definitiva das proposições teóricas de Festinger, pois os dados apresentam a

14. Leon Festinger, op. cit., p. 159.

15. Robert B. Zajonc, op. cit., p. 727.

16. Aroldo Rodrigues, op. cit., p. 276.

ambiguidade de ora confirmar a preferência pela exposição à informação consonante, ora demonstram o oposto e ora não confirmam nenhuma coisa nem outra. Por outro lado, Rodrigues, logo em seguida, faz referência à sua pesquisa piloto sobre busca de informação consonante e evitação de informação dissonante e argumenta que *diferenças individuais* na sensibilidade à dissonância podem ter sido a causa da ambiguidade dos resultados experimentais citados por Freedman e Sears.

Um exemplo de dissonância bastante utilizado por Festinger é o seguinte : o conhecimento de que o hábito de fumar pode ser causador do câncer pulmonar, é dissonante com o comportamento de continuar fumando. De acordo com a teoria, é de se esperar que o fumante com tal dissonância evite informação suscetível de aumentá-la ou busque informação contrária a esta relação cigarro/câncer. Todavia, Feather¹⁷ chegou a resultados que não confirmaram tal predição, ou seja, *fumantes não buscam informação que contradiga a relação entre o fumo e o câncer no pulmão em maior medida que os não fumantes, nem evitam mais que estes, informação acerca do perigo a que se expõem.*

A predição geral da teoria da dissonância em relação ao papel do apoio social é de que o grupo social tanto pode ser fonte de surgimento da dissonância ou recurso para redução da mesma. Esta área de aplicação da teoria da dissonância

17. Citado por Zajonc in Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales. Madrid : Aguilar SA Ediciones, 1975, vol. VII, p. 728.

não teve a mesma repercussão que outras áreas já citadas.

Shaw e Costanzo¹⁸ fizeram breve referência a uma sub hipótese (dissonância surgida pela falta de apoio social) derivada desta área de aplicação, apenas citando dois estudos, um corroborando e outro desconfirmando essa expectativa teórica.

Amado e Guittet¹⁹ já consideram importante observar, na dinâmica da comunicação grupal, as noções levantadas por tal extrapolação da teoria da dissonância, uma vez que a transmissão de informação por parte de um indivíduo tanto pode ser fonte de consonância como de dissonância para o grupo. Para estes autores parecem válidas as proposições teóricas de Festinger, pois admitem sua existência na interação grupal. Para eles a magnitude da dissonância aumentará quando forem atingidos os valores centrais do grupo ou quando a informação é proveniente de pessoa importante no grupo. Para reduzir a dissonância o grupo poderá mudar de opinião ou tentar mudar a opinião do introdutor da dissonância. Outras maneiras utilizáveis pelo grupo para manter suas consonâncias seria expulsar os discordantes, depreciar a fonte de informação ou dividir-se em subgrupos coesos pelas respectivas consonâncias cognitivas.

As expectativas teóricas de Festinger em relação ao papel do apoio social, provavelmente, não tiveram maior reper

18. Marvin E. Shaw e Philip R. Costanzo, op. cit., p. 216.

19. Guilles Amado e André Guittet. A Dinâmica da Comunicação nos Grupos, Rio de Janeiro: Zahar, 1978, p. 64.

cussão pelo fato do autor considerar situações (generalização de boatos, proselitização em massa) que, embora possam ser interpretadas num quadro de referência da teoria da dissonância cognitiva, são fenômenos de difícil controle e mensuração, portanto, pouco adequados para experimentações que requeiram maior rigor científico.

2. APRIMORAMENTOS TEÓRICOS

Devido a intensa atividade de pesquisa desencadeada pela teoria da dissonância cognitiva, foram sugeridas algumas modificações ou refinamentos teóricos que, de modo geral, são de teor restritivo, pois preconizam que a teoria é aplicável apenas quando se consideram certas condições.

As restrições propostas pelos críticos, seguidores ou mesmo pelo próprio autor de uma teoria, se, por um lado, podem diminuir o âmbito de sua aplicabilidade e delimitar seu poder explicativo de grande variedade de eventos, por outro lado, podem aumentar seu valor preditivo em relação a determinados eventos aos quais é aplicável com maior precisão.

Ao que tudo indica, uma das revisões mais importantes sugeridas para a teoria foi a consideração das variáveis *volição* e *comprometimento* (*volition* e *commitment*) no surgimento da dissonância, propostas por Jack Brehen e Arthur R. Cohen.

Volição é, a grosso modo, o sentimento de responsabilidade, de controle, ou o poder de opção do indivíduo ao to-

mar uma decisão. Segundo os autores citados, esta é uma condição necessária para que o indivíduo sinta dissonância, pois a pessoa que não teve outra opção, que não pôde escolher livremente, experimentará pouca ou nenhuma relação dissonante entre suas cognições. Ao contrário, quanto mais uma escolha é percebida como tendo sido feita livremente, maior a dissonância resultante.

É improvável também que o indivíduo sinta dissonância se não houve auto-envolvimento na tomada de uma decisão, se ele não se responsabilizou pela mesma ou se pôde revogá-la facilmente. Assim sendo, o comprometimento ou engajamento pessoal ao fazer uma escolha é considerado um fator básico para a existência e a magnitude da dissonância.

Em resumo, se não há um certo grau de comprometimento (commitment) da pessoa em relação a uma decisão e nem seu livre desejo (volition) de comprometer-se com a mesma, será improvável o surgimento da dissonância.

Rodrigues²⁰ considera esta a grande contribuição de Brehen e Cohen, por enfatizarem estas duas condições que provavelmente estavam implícitas na formulação inicial da teoria de Festinger, mas sem o devido destaque e precisão. Já para Shaw e Costanzo²¹, os dois autores citados, infelizmente, não apresentaram uma formulação teórica precisa de como essas duas variáveis operam no aparecimento da dissonância.

20. Aroldo Rodrigues, op. cit., p. 276.

21. Marvin E. Shaw e Philip R. Costanzo, op. cit., p. 213.

O próprio Festinger, em publicações posteriores, apresentou alguns refinamentos teóricos na formulação original da teoria. Várias pesquisas demonstraram as dificuldades de se trabalhar com a vaga definição de elemento cognitivo, fato que levou Festinger e Lawrence²² a definirem elemento cognitivo como o conhecimento de um evento que *can be shown to influence ... behavior*.

O autor da teoria propôs também que a magnitude da dissonância é afetada pela *importância* dos elementos cognitivos envolvidos na relação dissonante, ou seja, quanto maior a importância dos elementos, maior a dissonância experimentada. Nas últimas publicações, o fator *importância* tem sido associado também com o grau de motivação, isto é, quanto mais motivada está a pessoa, maior a importância que ela empresta às cognições relevantes²³.

Com a publicação de *Conflict, Decision and Dissonance*, em 1967, Festinger e colaboradores procuraram caracterizar melhor a diferença entre conflito e dissonância. Originalmente, o autor propôs que, antes de uma decisão, o indivíduo encontra-se numa situação de conflito, na qual as forças contrárias o impelem, simultaneamente, em direções opostas. Tomada a decisão, o conflito deixa de existir, pois, comprometido com o curso da ação escolhida, o sujeito não é mais impelido em outra direção. É somente após a decisão que surge o estado

22. James P. Geiwitz, op. cit., p. 126.

23. Leon Festinger. Conflict, Decision and Dissonance. Stanford (Cal.): Stanford University Press, 1967.

psicológico que Festinger chamou de dissonância devido a incompatibilidade entre os elementos cognitivos concernentes a ação empreendida e a ação rejeitada.

A publicação de 67 revelou que na fase pré-decisória, enquanto existe o conflito, a pessoa avalia de maneira imparcial e objetiva as alternativas que se lhe apresentam. Com a tomada de decisão, a alternativa escolhida passa a ser reavaliada com tendenciosidade, geralmente supervalorizada a fim de reduzir a dissonância existente. Os resultados também revelaram que existe suporte teórico para a afirmação de que os processos pré-decisórios e pós-decisórios são dinamicamente diferentes. Chegou-se também à conclusão de que a atividade de pré-decisória tem probabilidade de influir no comportamento pós-decisório.

Outro fator importante assinalado por Festinger em 67 foi a constatação mais precisa do fenômeno denominado arrependimento pós-decisório (*regret*). O autor afirma que tal fenômeno estava implícito nas suas proposições originais, porém mal interpretado por ele próprio na época do lançamento de sua teoria.

Observou-se que algumas pessoas, depois de terem avaliado várias alternativas no que tange à sua atratividade, e optado por duas delas, escolhem a menos atraente das duas alternativas previamente avaliadas. Conforme sugere Festinger o arrependimento pós-decisório (*regret*) é um fenômeno que ocorre imediatamente após a tomada de decisão e que precede o mecanismo de redução da dissonância ocasionada pelo fato da

pessoa ater-se mais aos aspectos positivos da alternativa rejeitada do que aos aspectos negativos da alternativa escolhida.

Para finalizar, seria bastante oportuno, transcrever as conclusões a que chegou Aroldo Rodrigues²⁴ em sua monografia sobre consistência cognitiva e comportamento social e na qual a teoria da dissonância cognitiva de Festinger recebe, sem dúvida alguma, uma das melhores análises críticas feita em língua portuguesa.

1. apesar das críticas sofridas, o saldo a favor da teoria de Festinger é positivo;
2. mesmo os mais ferrenhos críticos reconhecem o valor heurístico da teoria;
3. nenhuma outra teoria, em psicologia social, apresenta a amplitude de aplicações da teoria da dissonância nem é capaz de integrar, de forma coerente, quantidade semelhante de achados experimentais;
4. a teoria apresenta, ainda, alguns pontos que não estão claros e há ainda razoável controvérsia em torno de suas proposições básicas;
5. não obstante a intensa atividade experimental decorrente da teoria, mais esforços experimentais se fazem necessários a fim de esclarecer, entre outros, os seguintes pontos:
 - a. exposição seletiva à informação consonante ou dissonante;
 - b. arrependimento após tomada de uma decisão irrevogável;
 - c. características psicológicas do processo decisional no momento em que a decisão é, de fato, tomada por uma pessoa;
 - d. dissonância em função da mera cognição de elementos incompatíveis ou apenas em função do envolvimento volitivo de uma pessoa num determinado curso de ação?

24. Aroldo Rodrigues, op. cit., p. 282.

Esclarecimentos para tais problemas estão sendo procurados e, como bem diz Zajonc, 1960, não inexoravelmente, sendo apenas uma questão de tempo.

CAPÍTULO IV

INFERÊNCIAS EDUCACIONAIS

O ser humano defronta-se, em sua vida diária, com um conjunto complexo de situações que o levam, por vezes, quase obrigatoriamente, a tomar decisões, muitas delas de suma relevância e de repercussões duradouras em seus reflexos. Festinger ateve-se, em suas pesquisas, a sujeitos em períodos pós-decisórios. Para ele, quase sempre, todas as tomadas de decisão provocam dissonâncias cognitivas que obrigam os sujeitos a reiteradas tentativas de eliminá-las ou reduzir-lhes a magnitude por todas as formas possíveis ao seu alcance. Na presente tarefa pretende-se ampliar o campo de investigação da ocorrência de dissonância, mas não sem antes referir-se à importância dos achados teóricos de Festinger para o processo decisório no que diz respeito a uma das opções básicas na vida das pessoas em geral. A profissão é uma das opções básicas e sua escolha pode começar logo a nível de um curso profissionalizante de 1º ou 2º grau e prolongar-se até a opção por uma carreira universitária e, mesmo dentro desta, a decisão por alguma área de especialização.

Na quase totalidade das profissões atuais, a educação institucionalizada se responsabiliza pela formação profissional solicitada pelo mercado de trabalho de cada sociedade. São óbvias as dissonâncias resultantes da má escolha de um

curso profissionalizante, de uma carreira universitária ou de um determinado campo de atuação profissional. A orientação vocacional poderia beneficiar-se sobremaneira com as ferramentas conceituais propostas pela teoria em sua implicação relativa à tomada de decisões, mormente para uma atuação no período pré-decisório.

Tem-se como mais importante para o processo educativo a prevenção de dissonâncias do que sua eliminação ou redução, sendo esta a primeira e mais significativa inferência educacional tirada da teoria. Prevenir sempre foi melhor que remediar, como consta da psicologia ingênua do senso comum.

O processo educativo visa a conquista de autonomia intelectual, moral, científica, tecnológica, política e, consequentemente, cultural, de cada cidadão, para a identidade de um povo como nação.

Assumir suas responsabilidades e agilizar as tomadas de decisões sem se determinar pela interferência de fatores que as bloqueem, adiem ou induzam indecisões ou dissonâncias é meta de autonomia desejável em qualquer processo educativo.

As derivações que abaixo indicamos como inferências educacionais visam demonstrar a aplicabilidade ou utilidade da teoria de Festinger, seu valor heurístico, no processo educativo. Existe a convicção de que tais inferências podem justificar-se por sua consistência lógica, mas prefere-se aqui antecipar a afirmação de que será pelo teste empírico que sua validade será submetida à prova, na linha de reflexões de Popper anteriormente indicada : *... o destino de uma teoria, — sua aceitação ou rejeição —, é decidido pela observação*

e pela experimentação : pelos resultados dos testes, sem que isso implique o descarte da antiga evidência .. (p. 14).

Como já se expôs no capítulo anterior, a existência de cognições (conhecimentos) que, por alguma razão, não se compatibilizam entre si (dissonância) leva a pessoa a esforçar-se para harmonizá-las de alguma forma, eliminando ou reduzindo as dissonâncias.

Para que essas noções e suas derivações possam ser submetidas à testagem empírica e ter um poder de previsão apreciável, faz-se necessário especificar as cognições geradoras da dissonância, os modos pelos quais a dissonância pode ser reduzida ou eliminada, assim como as manifestações observáveis para essa tentativa de redução ou eliminação.

Também já foi exposto anteriormente que o aparecimento da dissonância pode ser proveniente não só da tomada de decisões, mas de diversas fontes, ou seja : diferenças culturais, desacordo entre atitude pública e privada em virtude de recompensas ou ameaça de punição, divergência com outras pessoas, confronto de opiniões, exposição à informação, fatos irreversíveis, esforço não recompensado, inconsistências lógicas e assim por diante, abrangendo uma grande variedade de situações individuais ou sociais geradoras do incômodo psicológico assinalado por Festinger.

Particularmente, neste capítulo, interessarão as situações afetas à área educacional, de tal modo que as inferências teóricas advindas deste estudo possam ser úteis de alguma forma para aqueles que militam nessa área.

É natural que em situações de vida e situações não controladas, as pessoas esforcem-se por buscar a consonância cognitiva das mais variadas maneiras; entretanto, no momento, só interessarão aquelas maneiras de redução de dissonância indicadas pela teoria. As indicações de algumas das alternativas de redução de dissonância empreendidas pelos indivíduos parecerão bastante óbvias quando simplesmente analisadas à luz da teoria, mas nem sempre o são para a pessoa envolvida no problema e incomodada pelo *barulho interior* proveniente da intensa dissonância experimentada em situações reais de vida. Daí a importância do papel do educador, em geral, e do orientador, em particular, no sentido de levar o educando à busca de consonâncias cognitivas que reduzam suas aflições íntimas e desconcertantes.

Buscando um primeiro exemplo num fato de repercussão nacional como é a famosa *guerra do vestibular*, levada a efeito todo início de ano por milhares de jovens que passam pelo processo de afunilamento decorrente do excessivo número de candidatos para o reduzido número de vagas em cursos superiores, poder-se-ia detectar a dissonância proveniente do esforço não recompensado.

Como é de senso comum, o adolescente de classe média sofre verdadeira pressão da sociedade para tentar cursar uma universidade ou faculdade e algumas profissões são mais valorizadas do que outras.

Suponha-se que determinado adolescente ao fazer *curso* tenha a intenção de ser aprovado em 1.^a opção para Enge-

nharia Mecânica. Passado o processo seletivo do vestibular, a vaga que lhe coube foi para o curso de Estatística como 3.^a opção.

Assim sendo, são dissonantes as cognições de todo seu desejo e esforço para entrar num determinado curso e suas cognições ligadas ao fato de ter sido admitido em outro curso imposto pelas condições do vestibular.

Essa dissonância pode refletir-se em estados psicológicos caracterizados como frustração, complexo de inferioridade, baixa auto-estima, revolta, tédio, angústia existencial e assim por diante, dependendo das idiosincrasias da pessoa colocada nesta situação. (Interessante lembrar que, dependendo das peculiaridades de cada indivíduo e conseqüentemente da importância atribuída a tal situação, será diferente a intensidade ou magnitude da dissonância experimentada).

O adolescente em questão poderia tentar eliminar a dissonância sentida, desistindo da vaga em Estatística, fazendo novamente cursinho e prestando novo vestibular, mantendo assim a coerência ou consonância entre seus esforços e o objetivo de entrar em Engenharia Mecânica. Como nem sempre esta decisão é viável ou desejável, são possíveis outras maneiras para tentar reduzir a dissonância.

Seus comportamentos específicos para tal fim poderiam incluir mudança de suas opiniões quanto à importância do curso de Estatística, diminuição da importância do curso de Engenharia Mecânica considerando, por exemplo, a saturação do mercado de trabalho neste setor, realização de sobreposição

cognitiva ao considerar que Estatística também é um curso da área de exatas e que, portanto, está adequado às suas habilidades intelectuais atinentes a essa área, expectativa de no ano vindouro conseguir transferência para o curso desejado e tantas outras manifestações específicas para a situação.

Por outro lado, é possível supor um aumento brutal na magnitude da dissonância experimentada pelo adolescente, no caso de não ter conseguido sequer entrar para a universidade.

Depreenda-se destes fatos a importância fundamental da atuação de orientadores educacionais junto aos terceiros anos colegiais, ou mesmo no âmbito dos *poderosos cursinhos*, no sentido de preparar psicologicamente os adolescentes, dotando-os de cognições que facilitassem o atingimento de um estado mental de consonância interior necessário aos períodos pré e pós-vestibular.

Como já se disse no início deste capítulo, é melhor usar os recursos teóricos festingerianos para a adoção de uma pedagogia da consonância, prevenindo-se contra incômodos psicológicos futuros, do que remediar os fenômenos psicológicos desagradáveis decorrentes de dissonâncias já estabelecidas.

Após a citação deste primeiro exemplo, procurar-se-á especificar, sempre que viável, apenas as fontes, fatos ou condições geradoras de dissonância, de tal modo a não tornar fastidioso para o leitor a exposição continuada dos modos de redução de dissonância ou das manifestações observáveis para essas tentativas de redução. Isto porque o próprio entendimento da teoria já faculta ao leitor antecipar essas noções, tan

to quanto evita de limitá-lo somente às idéias que seriam continuamente listadas a cada novo exemplo de inferência educacional.

Indução de dissonâncias, a nível de sala de aula, por professores e alunos

No processo de ensino-aprendizagem, no ambiente de sala de aula, tanto o professor quanto os alunos podem no seu relacionamento pessoal induzir dissonâncias que prejudicam sobremaneira o referido processo. Assim como um bom professor é força motivacional para seus alunos, também bons alunos são fonte de motivação para o professor.

1 . Ao aluno não é difícil perceber a incoerência do professor que no seu discurso se diz altamente democrático, não diretivo, aberto à crítica, imparcial e que, no entanto, faz da nota e da frequência instrumento de poder para ser parcial, autocrítico e diretivo. Os dois conjuntos de cognições geram dissonâncias na *cabeça* dos educandos.

2 . Por outro lado, o professor que planeja cuidadosamente sua aula, prepara textos adequados ao nível da classe, seleciona estratégias de ensino motivadoras, sente-se altamente frustrado com a indiferença ou desrespeito da classe pelo seu empenho. Não é difícil para o professor perceber que, nos estudos em grupo, se os alunos não leram os textos ou apostilas recomendadas, o que existirá é apenas socialização da pobreza intelectual, dos *achismos* e improvisações, ou trei

no para a mediocridade. O conjunto de elementos cognitivos relativos ao empenho do professor no preparo de sua aula e o conjunto de elementos cognitivos relativos à indiferença ou falta de responsabilidade dos alunos são dissonantes entre si na *cabeça* do professor.

3 . Outra fonte segura de dissonância na sala de aula é o professor que combate veementemente a reprodutividade no ensino e, no entanto, é capaz de reprová-lo por não se expressar no seu trabalho de acordo com as idéias de anti-reprodutividade preconizadas pelo mestre. Discordar ou não reproduzir as idéias do mestre induz dissonâncias no aluno que teve nota baixa ou foi reprovado pelo próprio mestre que condena a reprodutividade no ensino. Com isto favorece-se, consciente ou inconscientemente, a reprodutividade da anti-reprodutividade.

4 . Na relação aluno-professor não é raro o estudante sentir a dissonância decorrente da condescendência forçada (emissão de opinião manifestada publicamente em desacordo com a opinião privada), ao ter que defrontar-se com o dogmatismo científico ou político do professor. Embora o estudante não concorde com a corrente teórica ou a linha política adotada pelo professor, terá que expressar-se verbalmente ou nas provas em desacordo com suas opiniões pessoais para evitar a ameaça de punição representada pela nota baixa ou reprovação.

5 . De modo geral, em classes de cursos superiores, o horário de entrada em aula depende do senso de responsabilidade

dade de cada um. Os alunos retardatários introduzem dissonâncias na relação aluno-aluno, quando obrigam seus pares a abrir espaços físicos, introduzir os retardatários no assunto, retomar a discussão interrompida e, com isto, perder considerável tempo. Se na dinâmica de grupo que está sendo utilizada, a produtividade intelectual decorre (entre outros fatores) da eficácia do trabalho grupal, os retardatários também introduzem dissonâncias nos colegas que se empenhavam para manter a consonância dessa relação (produtividade intelectual e eficácia do grupo).

A nível de sala de aula e sem que as inferências citadas acima contenham qualquer prioridade, poder-se-ia expor um grande número de outras dissonâncias resultantes do clima sócio-emocional criado em classe, agressividade mútua, ameaças veladas, falta de empatia, despreparo ou incompetência do professor, irresponsabilidade dos alunos, desencanto pelo magistério, desestímulo para o estudo etc.

Dissonância proveniente da sistemática de avaliação dos desempenhos acadêmicos

O aluno universitário defronta-se com professores que avaliam seu desempenho acadêmico das mais variadas formas. Cada professor possui sua sistemática de avaliação sem que haja unidade de propósitos ou objetividade no todo.

6 . É dissonante para o aluno constatar que alguns professores sequer fazem chamada e que outros atribuem pontos

ã freqüência; que um colega seu pode ser aprovado por nota e sem freqüência, mas que ele pode ser reprovado pela falta de freqüência, apesar da aprovação por nota.

7 . Uns professores fazem testes ou provas progressivas, avaliando o desempenho do aluno a cada aula ou unidade de ensino; outros pedem um trabalho no final do curso e a aprovação dependerá desta única avaliação.

8 . Mais dissonante ainda quando o aluno constata que os testes progressivos são apenas cobranças de leitura ou entendimento, sem qualquer objetivo de acompanhar seu desenvolvimento intelectual, ou que os quarenta ou cinqüenta trabalhos apresentados pela classe, no final do curso, mal serão lidos e muito menos qualificados pelo professor. Este *faz-de*-conta avaliativo é percebido pelo aluno que entra em profundas dissonâncias refletidas na descrença pessoal sobre a seriedade do ensino, ou no marasmo acadêmico, fruto do fazer as coisas por fazer, apenas para seguir as regras do jogo.

Dissonância proveniente de percepções incongruentes

9 . O conjunto de percepções do aluno relativo a sua luta para entrar na universidade, a visão pessoal da importância de fazer um curso superior, a valorização social do diploma universitário, a admiração pelo papel desempenhado pelo professor, o nome nacional da entidade de ensino a que pertence, podem entrar em intensa dissonância com o conjunto de suas percepções sobre o sistema de poder na universidade com

sua manipulação de eleições, grupos de influência, centralização do poder, portarias, normas ou determinações autoritárias sem consulta à comunidade universitária, tanto quanto professores *carreiristas* que vêem alunos e aulas como males necessários, já que mais importantes são seus artigos, seus títulos por conquistar, suas militâncias políticas, seus interesses pra ascensão ao poder, suas viagens e seus convênios.

10. As percepções contrastantes de muitos professores também induzem-lhes relações dissonantes entre suas convicções sobre a decência da vida acadêmica e as incongruências administrativas no estabelecimento de privilégios, falta de critério para promoções ou reclassificações, jogo duplo para amigos e não-amigos, regras de jogo alteradas, critérios de valoração discriminativa entre docência e pesquisa, entre docência e publicações científicas, rejeição das pessoas por suas idéias ou das idéias por animosidade contra as pessoas.

11. São em situações de ambivalência, como as citadas no tópico anterior, que algumas pessoas sentem ainda a dissonância gerada pela condescendência forçada. Como já foi explicado, este tipo de comportamento é eliciado por ameaça de punição ou promessa de recompensa. Não raro, na vida acadêmica, algumas pessoas se submetem a situações contraditórias por receio de punições explícitas ou ocultas. Por outro lado, também não é raro encontrar os que condescendem publicamente em desacordo com suas convicções íntimas, em decorrência de recompensas, tais como, boa situação, estar *por cima* com o

poder, usufruir das conveniências, dos privilégios, do tráfico de influência etc. Não obstante, em ambos os casos, as dissonâncias da condescendência forçada podem redundar em prejuízo para a vida acadêmica ou para a realização pessoal, na medida em que esta *violentação íntima*, decorrente da *violência sutil* institucionalizada, manifestar-se em comportamentos de neutralismo, alienação do não-envolvimento em questões relevantes para a vida universitária, abdicação de si próprio como agente de mudança etc.

Dissonância proveniente do confronto de valores

12. O educando oriundo de classe social considerada pobre sentirá dissonâncias ante o confronto dos valores peculiares à sua condição sócio-econômica e os valores característicos da classe média assumidos pela escola que frequenta.

13. O estudante proveniente de cidades interioranas com seu sistema de crenças baseados nos valores preconizados pela família, pela religião ou pelos costumes provincianos de sua cidade, sentirá dissonâncias ante os valores difundidos e compartilhados nas universidades das grandes metrópoles (por exemplo: valores conflitantes a respeito de virgindade, casamento, amizade etc).

14. São dissonantes as cognições do aluno cujos valores levam-no a cursar uma universidade que exige frequência e aproveitamento do conteúdo de suas disciplinas; com as cognições sobre a existência de cursos superiores de *fim de semana*

na ou de *fim de mês*, cujos diplomas vendidos a prestação (na forma de taxas de matrícula e mensalidades) têm a mesma validade que o emitido pela universidade à qual pertence.

15. Alguns alunos sentirão a dissonância decorrente da disparidade entre a propagação de valores em assembleias, reuniões ou reivindicações estudantis e a não vivência desses valores no relacionamento interpessoal (por exemplo: passar uma manhã inteira em assembleia, discutindo-se direitos humanos, liberdades democráticas e, logo em seguida, não apresentar o mínimo de civilidade para respeitar o outro na fila do ônibus ou do restaurante).

Outras fontes de dissonâncias

16. *Fato sobre fato até que a soma dos fatos seja igual ao diploma.* Esta é uma das grandes dissonâncias geradas pela compartimentalização das disciplinas que fazem parte de um currículo. Sem querer entrar em pormenores sobre a acepção atual de currículo, o que se nota é que as listagens de disciplinas codificadas como *programas* despejam fatos sobre os educandos sem que estes percebam unidade de propósitos. As disciplinas são dadas ao sabor do conteúdo programático escolhidos por cada professor, baseado em sugestões dos órgãos superiores do ensino, e a integração curricular proposta em objetivos gerais e específicos deixa a desejar e muito. Por existir mais o currículo oculto do que o real, a execução da quele fornece inúmeros fatores determinantes de dissonâncias

cognitivas a nível pessoal e institucional.

17. Com base nas formulações teóricas de Festinger, é plausível supor que a mudança de *papel* ou de *posição* ocupada por alguém que, repentinamente, vê alterado seu lugar numa instituição ou organização qualquer, resultará em alguma dissonância cognitiva. É, por exemplo, o caso do aluno que passa a ser professor, ou do professor que passa a ser diretor, chefe de departamento, coordenador ou algo semelhante. Provavelmente, muitas das suas ações levadas a efeito no novo *papel* são dissonantes com algumas de suas opiniões ou valores peculiares à posição ocupada anteriormente. Podendo ser identificadas as circunstâncias específicas em que essas modificações ocorrem, seria possível prever as mudanças de atitudes empreendidas para tentar a redução da dissonância decorrente da mudança de situação. Por exemplo, o aluno que subitamente passa a desempenhar o papel de professor. Como estudante, muitas de suas críticas depreciativas sobre aulas mal preparadas, sobre a monotonia de algumas aulas, sobre as estratégias de ensino ou programas ministrados, sobre a atribuição de notas etc., terão que ser revistas, pois que ele, como professor, corre o risco de estar fazendo coisas semelhantes, daí a necessidade da mudança de atitudes para colocar-se em consonância com o novo *papel*.

18. As dissonâncias também existem no processo de desautorização moral dos adultos por parte dos adolescentes. É dissonante para os adolescentes constatarem que os adultos

(pais, professores, autoridades etc) não se submetem aos valores que pregam, não os vivenciam antes de exigirem comportamentos coerentes por parte dos mais jovens. Exemplificando : os professores que por força do cargo exigem o respeito dos alunos em classe, mas não os respeitam perante seus pares, humilhando-os ou discriminando-os em sala de aula; pais que punem severamente e exigem aprovação no final do ano e que no decorrer do período letivo jamais participaram de uma reunião de pais e mestres, nunca se interessaram pelas tarefas escolares desenvolvidas, sequer tomaram ciência da situação escolar do filho; autoridades que preconizam, a nível de estabelecimentos de ensino, a moralização da juventude em questões sexuais, por exemplo. Não obstante, existem para o adolescente as dissonâncias resultantes da dupla moralidade vigente na sociedade. Não se admite sexo antes do casamento, mas se permite toda espécie de estimulação para que isso justamente aconteça. (Filmes pornográficos patrocinados pela Embrafilme, revistas eróticas vendidas em qualquer esquina nas bancas de revista, programas de televisão etc.).

19. Assim como os grupos sociais formados no ambiente escolar servem como redutores das dissonâncias compartilhadas por pessoas de mesma faixa de idade ou em igualdade de condições, é também no ambiente da escola que são geradas fortes dissonâncias nas pessoas estigmatizadas pelos considerados *normais* (aqueles que não se afastam negativamente das expectativas da maioria). O conjunto de cognições do estigmatizado relativo ao desejo de aceitação, filiação grupal, in

teração social, é dissonante com o conjunto de cognições provenientes das ações categorizadoras que outros estudantes lhe impõem. Diante de um estigmatizado, podem surgir evidências de que ele tem um atributo que o torna diferente de outros que se encontram numa determinada categoria. As discriminações para os diferentes tipos de estigmatizados (coxo, corcunda, estrábico, paraplégico, homossexual, negro, pobre, filho de pais separados etc) são profundamente discrepantes com os ideais de igualdade e respeito mútuo preconizados pela própria Educação.

20. Alguns outros fatores determinantes de dissonâncias cognitivas, embora não diretamente ligados a situações educacionais, mas que de qualquer forma *incomodam* psicologicamente o aluno e com isto interfere no desempenho, na vida ou no ânimo estudantil, são os fatores decorrentes da exposição forçada à informação. Por vezes, alguns assuntos são tão facilmente divulgados pelos meios de comunicação em massa, que é simplesmente impossível as pessoas não tomarem conhecimento dos mesmos. Por exemplo : usinas nucleares !

Para o estudante ou professor que está sentindo na pele todas as deficiências do ensino, ocasionadas pelos cortes radicais de verbas para a educação, é brutalmente dissonante saber dos recursos incalculáveis gastos com a construção de usinas nucleares num país quase subdesenvolvido, ou melhor, em vias de desenvolvimento.

Por outro lado, a exposição não-forçada ou voluntária à informação também é geradora de dissonâncias, na medida

em que a publicidade, habilmente colocada a serviço do consumo, detona as insatisfações próprias da estimulação excessiva para a aquisição de bens materiais julgados *imprescindíveis* na vida moderna. Seria interessante cogitar se, nessa área, pesquisas da psicologia social poderiam detectar se a ideologia do consumismo (adquirir aquilo de que não se necessita com o dinheiro que não se tem ainda) estaria se refletindo na educação ao levar milhares de pessoas a *comprarem* seus diplomas em faculdades de *fins de semana* para rapidamente se graduarem em profissões saturadas no mercado de trabalho (adquirir um diploma desnecessário para uma oferta de emprego que não se tem).

CAPÍTULO V

CONCLUSÕES

A Teoria da Dissonância Cognitiva, com seu pressuposto básico de que o ser humano busca a harmonia entre suas cognições, poderia interessar sobremaneira não só ao educador, mas também ao educando, de vez que esta harmonia representa autenticidade, coerência, comportamento consistente, equilíbrio interior.

As tentativas de redução de dissonâncias, ou melhor se expressando, as buscas de consonâncias interiores, ensejam ao processo de personalização sadia a menor incidência de manifestações caracterizadas como relutância, timidez, fuga de responsabilidade, indecisão, pré-neurose, apatia, alienação etc.

Ao se fazer tais afirmações não se pretende *reformular o mundo ou as pessoas*, que atuam na área educacional, a partir das concepções teóricas apresentadas nesta dissertação. Não obstante, considerando-se as perspectivas da psicologia existencial humanista, a intenção é oferecer ao leitor mais um instrumento de trabalho, uma ferramenta conceptual útil de alguma forma para consolidar posturas educacionais mais consonantes, coerentes, equilibradas.

As inferências apresentadas não foram alocadas por questões de prioridade ou importância, mesmo sua ordenação ou

conteúdo também não obedece a esses critérios, apenas refletem percepções das realidades vivenciadas ou pressentidas. Além disso, a função dessas inferências é demonstrar o valor heurístico da teoria em questão, seu poder de deflagrar hipóteses de trabalho, suscitar possíveis pesquisas e, quem sabe, estimular o poder de criatividade do leitor para novas inferências a partir da sua própria realidade de atuação educacional.

Provavelmente, outras teorias possam propor explicações alternativas para os fenômenos ora estudados, além do que, como as inferências educacionais, não passaram por teste empírico, podem ser negadas gratuitamente, já que foram afirmadas gratuitamente. Entretanto, conforme citações anteriores, as teorias são aceitas ou rejeitadas não por serem falsas ou verdadeiras, mas por demonstrarem ser úteis ou inúteis. E, consoante a postura científica popperiana, vale a pena *ousar tentativamente* o estabelecimento de hipóteses passíveis de serem testadas para corroborar ou não a teoria.

BIBLIOGRAFIA

- AMADO, Gilles e Guittet, André. *A Dinâmica da Comunicação nos Grupos*. Trad. de Analúcia T. Ribeiro. Rio de Janeiro : Zahar, 1978.
- BEM, Daryl J.. *Convicções, Atitudes e Assuntos Humanos*. Trad. de Carolina Matuscelli Bori. São Paulo : EPU, 1973.
- CARTWRIGHT, Dorwin and Zander, Alvin. *Dinâmica de Grupo : Pesquisa e Teoria*. Trad. de Dante Moreira Leite e Mirian L. Moreira Leite. 2 ed.. São Paulo : Ed. Herder, 1972.
- CATTELL, Raymond B. and Dreger, Ralph Mason. *Handbook of Modern Personality Theory*. New York : John Wiley & Sons 1977.
- CHILD, Irvin L.. *Humanistic Psychology and the Research Tradition : Ther Several Virtues*. New York : John Wiley & Sons, 1972.
- FESTINGER, Leon. *Teoria da Dissonância Cognitiva*. Trad. de Eduardo de Almeida. Rio de Janeiro : Zahar, 1975.
- FESTINGER, Leon. *Conflict, Decision and Dissonance*. Stanford (Cal.) : Stanford University Press, 1962.
- GEIWITZ, P. James. *Non-Freudian Personality Theories*. Belmont (Cal.) : Brooks/Cole Publishing Co., 1969.
- HALL, C. S. e Lindzey, G.. *Teorias da Personalidade*. São Paulo : EPU, Ed. da Universidade de São Paulo, 1973.
- LINDSEY, Gardner and Aronson, Elliot. *The Handbook of Social Psychology*. 2 ed.. Reading : Addison - Wesley Publishing Co., 1968, vol. I.

SINHA, D.. "Behavior in a Catastrophic Situation : A Psychological Study of Reports and Rumours". In *British Journal Psychology*. 1952, 43.

WICKLUND, Robert A. and Brehm, Jack W.. *Perspectives on Cognitive Dissonance*. New York : John Wiley & Son, 1976.