

Griggs, R. (2009). *Psicologia: uma abordagem concisa* (pp. 305-326) (M. A. V. Veronese, Trad.). Porto Alegre: Artmed (Obra original publicada em 2008).

285



Psicologia social

- COMO OS OUTROS INFLUENCIAM O NOSSO COMPORTAMENTO
Por que nos conformamos
Por que concordamos
Por que obedecemos
Como os grupos nos influenciam
- COMO PENSAMOS SOBRE O NOSSO COMPORTAMENTO E SOBRE O ALMEIO
Como fazemos atribuições
Como o nosso comportamento afeta as nossas atitudes

Os humanos são animais sociais. Nós influenciamos os pensamentos e as ações uns dos outros, e o tema deste capítulo é como fazemos isso. Essa área da psicologia se chama psicologia social – o estudo científico de como influênciamos os comportamentos e os pensamentos uns dos outros. Para compreender o que afeta significativamente a forma como nos relacionamos uns com os outros, vamos examinar dois incidentes reais em que forças socioculturais influenciaram comportamentos a depoços, mais para o final do capítulo, retornaremos a cada incidente para ver como os psicólogos sociais os explicaram.

O primeiro incidente foi o brutal assassinato de Kitty Genovese, na cidade de Nova York, em 11 psicologia:

psicologia social O estudo científico de como influenciamos os comportamentos e os pensamentos uns dos outros.

Como os outros influenciam o

A pesquisa sobre a influência social examina como as outras pessoas e as forças sociais que elas criam influenciam o comportamento de um indivíduo. Existem muitos tipos de influência social, incluindo conformidade, concordância, obediência e influências grupais. Nesta seção, discutiremos todos esses tipos de influências sociais. Começaremos pela conformidade.

A conformidade normalmente é definida como uma mudança de comportamento, crença, ou ações, para se conformar a uma norma de grupo, e é resultado de pressão social real ou imaginada. A palavra "conformidade" tem uma conotação negativa. Nós gostamos de ser vistos como conformistas. Entretanto, a pesquisa sobre a conformidade indica que os humanos têm uma forte tendência a se conformar, para compreender os dois tipos mais importantes de influência social que levam à conformidade (influência social e informação social e influência social, normativa), considerando dois estudos clássicos: o uso do efeito autointitético por Muzafer Sherif e o uso de uma tarefa de julgamento do comprimento de linhas por Solomon Asch.

O estudo de Sherif e a influência social informacional. Nos estudos de Sherif os sujeitos pensavam estar participando de um experimento de percepção visual (Sherif, 1937). Em salas completamente escuras, eles eram expostos a um ponto de luz parado e deviam estimar a distância que a luz se moveia. Graças a uma ilusão chamada efeito autoscópico, um ponto de luz parado parece se mover em uma sala escurea porque não existe ponto de referência a qual os nossos olhos se movem espontaneamente. Quanto mais forte direção a luz parece se mover, maior imensamente de acordo com a pessoa. Durante a primeira sessão do estudo de Sherif, cada sujeito ficava sozinho na sala escuta para fazer suas estimativas. Depois, durante as três sessões seguintes, ele ficava na sala com outros dois participantes e podia ouvir suas estimativas do movimento ilusório da luz. O que acontecia?

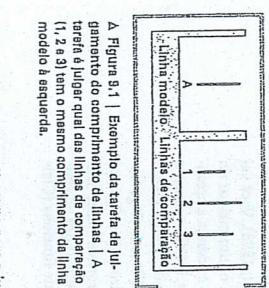
A inéquia das estimativas individuais variou muito durante a primeira sessão. Mas, na terceira sessão de grupo seguintes, as estimativas individuais convergiram para uma média de grupo comum. Todos os sujeitos de cada grupo acabaram fazendo as mesmas estimativas. O que você acha que aconteceria se trouxessem os sujeitos um ano mais tarde e oso? Fizesse estimativas as distâncias, sozinhos? Suas estimativas voltariam aos valores individuais anteriores ou permaneceriam na norma do grupo? Surpreendentemente, las permaneceram na norma do grupo (Rohrer et al., 1994).

formidade, tentou de considerar a influência social informacional. Este efeito se origina no nosso desejo de estarmos corretos em situações em que a ação ou o julgamento corretos não são óbvios e nós precisamos de informações. No estudo de Sherif, os participantes precisavam de informações devido à natureza ilusória do julgamento; portanto, sua conformidade se deveu à influência social informacional. Quando uma tarefa é ambígua

comportamento. Um resultado da conformidade é que os membros da comunidade criam, ou acreditam, que estão conformando-se a uma norma de grupo ou regulado por um pressuposto social real ou imaginária.

comportamento. Um resultado da conformidade é que os membros da comunidade criam, ou acreditam, que estão conformados a uma norma de grupo ou resultado de pressão social real ou imaginária.

ou difícil e queremos estar certos, observamos os outros em busca de informações. Mas é a nossa conformidade quando não é necessária informação alguma sobre a maneira correta de proceder? Para compreender este tipo de conformidade, precisamos considerar o estudo de Asch sobre o julgamento do comprimento de linhas e a influência social normativa.



A Figura 9.1 | Exemplo da tarefa de julgamento do comprimento de linhas | A tarefa é julgar qual das linhas de comprimento é igual ao comprimento da linha 1, 2 e 3 (tem o mesmo comprimento da linha 1).

As respostas certas para o julgamento da Figura 9.1, o que você diria?

Surpreendentemente, um grande número dos sujeitos genuínos se conformou aos julgamentos obviamente incorretos fornecidos pelos cúmplices. Cerca de 75% dos sujeitos se conformaram parte do tempo. Os resultados de Asch foram replicados várias vezes em muitos países diferentes (Bond e Smith, 1996). As respostas corretas estão claras na tarefa de julgamento de Asch, e não há nenhuma razão óbvia para essa conformidade. A tarefa de julgamento era incrivelmente fácil. Por que, entretanto, todos os meus amigos? A tarefa de julgamento era incrivelmente fácil. Por que,



William Vandiver/Scientific American

O estudo da conformidade de Asch. Esta é uma fotografia tirada de um dos experimentos de conformidade de Asch. O aluno no meio é o participante genuíno. Os outros são cúmplices do experimentador. Como você pode ver, o participante genuíno está perplexo com as respostas incorrectas dos cúmplices neste experimento.

Mas no estudo de Asch eles não estavam sozinhos. Faziam outros alunos na sala, cúmplices de Asch, fingindo ser sujeitos do estudo. Em diversas condições do estudo, o número de cúmplices variava de um a 15. Em cada tentativa, os julgamentos eram feitos oralmente. Asch estruturou a situação de modo que os seus cúmplices respondiam antes dos sujeitos genuínos. Os lugares eram organizados de modo que o participante era o último a responder. Os alunos cúmplices, intencionalmente, cometiam erros de julgamento em determinadas tentativas. Asch queria saber o que o participante genuíno faria quando confrontado com o julgamento unanimidade incorreta dos outros. Por exemplo, se todos os outros dissessem que "1" era

mais curta, mas não estavam sozinhos. Faziam outros alunos na sala, cúmplices de Asch, fingindo ser sujeitos do estudo. Em diversas condições do estudo, o número de cúmplices variava de um a 15. Em cada tentativa, os julgamentos eram feitos oralmente. Asch estruturou a situação de modo que os seus cúmplices respondiam antes dos sujeitos genuínos. Os lugares eram organizados de modo que o participante era o último a responder. Os alunos cúmplices, intencionalmente, cometiam erros de julgamento em determinadas tentativas. Asch queria saber o que o participante genuíno faria quando confrontado com o julgamento unanimidade incorreta dos outros. Por exemplo, se todos os outros dissessem que "1" era

A razão para a conformidade no estudo de Asch é a influência social normativa, um efeito decorrente do nosso desejo de obter a aprovação e evitar a desaprovação dos outros. Muitas vezes o nosso comportamento para atender às expectativas dos outros é baseado na aceitação. Nós seguimos o grupo. Vamos pensar em como podemos modificar o experimento de Asch de modo que a conformidade decorresse mais claramente do comprimento das linhas fossem extremamente difíceis, e as respostas corretas não estivessem claras. Nesse caso, então, a conformidade provavelmente seria ainda maior, devido à influência social informacional.

Fatores situacionais que influenciam a conformidade. Asch e outros pesquisadores da conformidade descobriram vários fatores situacionais que influenciam a nossa conformidade. Vamos considerar três. (1) A unanimidade do grupo é importante. É difícil ser uma minoria de um, mas não de dois. Por exemplo, Asch descobriu que a conformidade diminui consideravelmente se apenas um dos cúmplices dá uma resposta – certa ou errada – que difere das respostas do restante do grupo. (2) O modo de responder – falar em voz alta ou dar uma resposta secreta – também é importante. No estudo de Asch, se o participante genuíno não precisava responder em voz alta depois de ouvir as respostas do grupo, podendo escrever sua a conformidade diminuía extorpidamente. Então, nos vários grupos dos quais você faz parte, fique votações secretas quando quiser a verdadeira opinião dos membros do grupo. (3) Finalmente, é observada maior conformidade na pessoa com *sintaxis* inferior nas outras, ou naquela que se sente arraigada pelo grupo e quer fazer parte dele. Esses fatores situacionais são especialmente efetivos para estimular a conformidade quando existe um período de exposição antes de o indivíduo ser aceito como membro do grupo.

Por que concordamos

A conformidade é uma forma de influência social em que as pessoas modificam seu comportamento ou suas atitudes a fim de aderir a uma norma de grupo. Concordância é agir de acordo com um pedido direto de outra pessoa ou grupo. Pense em quantas vezes os outros – seus pais, colegas, amigos, vendedores, e assim por diante – pedem coisas a você. Os psicólogos sociais identificaram muitas técnicas diferentes que ajudam a seguir a concordância a pedidos. Vendedores, arguidores, pessoas de fundos, políticos e qualquer pessoa que queira que os outros digam "sim" utilizam essas técnicas de concordância. Depois de ler esta seção, você estará muito mais consciente de como essas pessoas – especialmente os vendedores – tentam fazer com que você concorde com os seus pedidos. evidentemente, você também estará mais bem equipado para conseguir que os outros concordem com os seus pedidos. Conforme discutimos essas técnicas, observe que cada uma envolve dois pedidos, e que é para o segundo que a pessoa quer concordância. Começaremos a nossa discussão com uma técnica de concordância que você provavelmente já conhece: a técnica do pé na porta.

A técnica do pé na porta. Na técnica do pé na porta, a concordância com um pedido grande é obtida precedendo-o com um pedido bastante trivial, com um pedido menor é obtida

Influência social normativa. Influência que decorre do nosso desejo de obter aprovação e evitar a desaprovação dos outros.

com um pedido bastante trivial. A tendência é a pessoa que atendeu ao pedido simples concordar com o seguinte, mais significativo. O princípio é, simplesmente, conectar-pedir, querer e crescer. Uma demonstração experimental clássica desta técnica envolveu uma placa de trânsito, grande e feia, sobre dirigir com cuidado (Frederick e Fraser, 1960). Perguntou-se diretamente à pessoa se essa placa feia podia ser colocada em seu jardim, e a vasta maioria das pessoas concordou. Entretanto, a maioria das pessoas que havia concordado com um pedido muito mais trivial duas semanas antes (por exemplo, assinar uma petição defendendo a direção cuidadosa) concordou em colocar a placa no seu jardim. O pedido menor serviu como o "pé na porta". Depois, quando essas pessoas foram abordadas com o pedido maior (a placa grande e feia), a maioria concordou com o pedido de colocar a placa em seu jardim.

Em outro estudo, as pessoas que, primeiramente, haviam sido solicitadas a usar um broche de propaganda de uma corrente para arrecadar fundos para pacientes com câncer, tendiam muito mais a doar dinheiro para pacientes que aquelas que não haviam usado o broche e só foram convidadas a contribuir para a caridade (Pinter et al., 1979). Por que a técnica do pé na porta funciona? Seu sucesso parece ser parcialmente devido ao fato de que o nosso comportamento (concordar com o pedido inicial) influencia a nossa atitude, nos tornando mais positivos quanto a ajudar e nos vemos como pessoas caridosas. Além disso, depois de termos nos comprometido com alguma coisa (como assinar uma petição em prol da direção cuidadosa), nos sentimos pressionados a manter uma consistência (colocar a placa feia com o compromisso anterior).

Esta técnica foi usada pela China comunista durante a Guerra da Coreia com prisioneiros de guerra, para fazer lavagem cerebral em relação ao comunismo (Ornstein, 1991). Muitos prisioneiros, ao voltar depois da guerra para seu país, elogavam os comunistas chineses. Os prisioneiros, inicialmente, tinham de fazer pequenas coisas, como escavar algumas perguntas e depois as respostas pró-communismo que elas copiavam de um caderno. Depois, elas escreviam redações como se fossem adultos resumindo a posição comunista sobre várias questões, como a pobreza. Assim como a atitude dos participantes mudou no estudo de Freedman e Fraser e elas mais tarde concordaram em por a placa grande e feia no jardim, os prisioneiros de guerra passaram à vez com maior simpatia a causa comunista. A técnica do pé na porta é uma técnica muito poderosa. Fique atento a pedidos que não parecem ser tão de demais.

A técnica da porta na cara. A técnica da porta na cara, o oposto da técnica do Pé na porta (Cialdini et al., 1975). Na técnica da porta na cara, a concordância é obtida, conseguindo-se com um pedido grande, irrazoável, que é negado, então, pede-se algo mais razoável, mais trivial. A pressa, que está sendo solicitada a concordar, parece estar batendo a porta na cara de quem está fazendo o pedido grande. É o pedido pequeno, no entanto, que o solicitaador quer o tempo todo. Por exemplo, imagine que um de seus amigos lhe pede para cuidar do seu cachorro durante um mês, enquanto ele estiver fora da cidade. Você recusa. Entretanto, o seu amigo lhe pede o que realmente queria: que você cuidasse do cachorro no próximo fim de semana. Você concorda. O que acontece? Você sucumbe à técnica da porta na cara.

O sucesso da técnica da porta na cara. O sucesso da técnica da porta na cara provavelmente se deve à nossa tendência à reciprocidade, a fazer mútuas concessões. A pessoa que está fazendo o pedido parece ter feito uma concessão ao passar para o pedido mais insignificante;

"A técnica da porta na cara. Concordância que é obtida comprometendo-se com um pedido grande, irrazoável, que é negado; então, pede-se algo mais razoável, mais trivial."

"A técnica da porta na cara deve à nossa tendência à reciprocidade, a fazer mútuas concessões. A pessoa que está fazendo o pedido parece ter feito uma concessão ao passar para o pedido mais insignificante;

então, por que não retribuímos isso e concordarmos com o pedido menor? O medo também desempenha um papel no sucesso desta técnica. A técnica da porta na cara parece, inclusive, estar envolvida no episódio em que G. Gordon Liddy conseguiu que o roubo de Watergate fosse aprovado pelo Comitê para Reeleição do Presidente - Committee to Reelect the President, CREEP (Cialdini, 1993). O comitê aprovou o plano de Liddy com um orçamento de US\$250.000 depois de ter negado planos propostos com orçamentos de US\$1 milhão e de US\$500.000. A única pessoa do comitê que se opôs à ação não estava presente nas reuniões prévias de discussão das duas propostas mais despendosas. Portanto, ela conseguiu ver a irracionalidade do plano e não foi atingida pela influência da reciprocidade de porta na cara sentida pelos outros membros do comitê.

A técnica da bola baixa. Considere o seguinte cenário (Cialdini, 1993). Você vai comprar um carro novo. A vendedora lhe diz um preço maravilhoso, muito melhor do que você imaginava. Você acompanha a vendedora até o seu escritório e começa a preencher os formulários de venda e combina o financiamento. Ela, então, lhe diz que antes de completar os formulários precisa conseguir a aprovação do gerente de vendas. Ela sai por alguns minutos e volta parecendo bastante chateada. Diz que, infelizmente, o gerente não concordou com aquele preço maravilhoso que você achou que ia pagar. O preço é mais alto. O que a maioria das pessoas faria nessa situação? Você provavelmente está pensando que não compraria o carro. Entretanto, as pesquisas sobre esta técnica de concordância, chamada de técnica da bola baixa, indicam que ela realmente funciona (Cialdini et al., 1978).

Na técnica da bola baixa, a concordância com um pedido custoso é obtida conseguindo-se primeiro a concordância com um pedido atrativo e menos custoso, mas é negado antes.

Na técnica da bola baixa. A concordância com um pedido custoso é obtida conseguindo-se, de ser cumprido. Isto é semelhante à técnica do pé na porta, no sentido de que um segundo pedido maior é realmente desejado.

Só que, na técnica da bola baixa, o primeiro pedido é o que

nos atrai. Nós não estamos fazendo uma concessão (como na técnica do pé na porta), e

sim conseguindo um bom negócio. Mas a parte "bom" do negócio nós é tirada. Como a técnica da bola baixa funciona? É que muitos de nós se sentem obrigados a seguir adiante com o negócio depois de ter concordado com o primeiro negócio (pedido), mesmo que ele tenha mudado para pior. Isto é semelhante à pressão para nos mantermos consistentes em nosso compromisso, que atua na técnica do pé na porta. Então, não esqueça, se alguém tentar usar a técnica da bola baixa com você, cuja forta. Você não é obrigado a concordar com o novo pedido.

A técnica do isso não é tudo. Há outra técnica de concordância que é frequentemente utilizada em comerciais de televisão. Logo depois de ter sido anunciado o preço do produto e antes que você tenha tempo de decidir se quer ou não, o anunciante diz "Mas, espera, isso não é tudo, tem mais!", e o preço é reduzido ou mais mercadorias são incluídas para melhorar o negócio, ou ambos. Às vezes, nem sequer é dito um preço inicial. Em vez disso, o anunciante diz algo como "Quanto você pagaria por este produto incrivelmente?", e então, passa a acrescentar vantagens ao negócio antes que você possa responder. Como na técnica da bola baixa, a oferta final é aquela que havia sido planejada.

O quadro 9.2: Quatro técnicas de concordância

Técnica	Prímo pedido	Segundo pedido	Principal razão de concordância
Pé na porta	Pequeno	Maior	Consistência
Porta na cara	Grande	Menor	Reprodução
Bola baixa	Através	Menos atrativa	Constitucional
Isto não é tudo	Através	Mais atrativo	Reprodução

Identon do Ieso não é tudo. A concordância com um segundo pedido planejado é obtida apresentando-se essa pedido antes mesmo da ter sido dada uma resposta ao primeiro.

Não é tudo – para obter a concordância, um segundo pedido planejado com benefícios adicionais é feito antes mesmo de ser dada uma resposta ao primeiro pedido. Como a técnica da porta na cara, os vendedores também a usam. Por exemplo, antes que você possa responder sim ou não a um preço oferecido por um vendedor, ele vai com "opções de bônus" para o carro. Como na técnica da porta na cara, aqui a reciprocidade funciona. O vendedor faz uma concessão (as opções de bonus), de modo que você bem poderia aceitá-la e oferecer, não é? Nós geralmente fazemos isso.

Em resumo, cada uma dessas técnicas de concordância envolve dois pedidos (veja o Quadro 9.1). Na técnica do pé na porta, um pedido pequeno é seguido por um grande. Na da porta na cara, um pedido grande é seguido por um pequeno. Na da bola baixa, um primeiro pedido attraente é retirado e seguido por um menos atraente. Da idéia não é tudo, um segundo pedido mais atraente é feito antes que possa ser dada uma resposta ao primeiro. Em todos os casos, a pessoa que faz o pedido está tentando nos manipular com o primeiro pedido. Ela quer mesmo é a nossa concordância com o segundo pedido. As técnicas do pé na porta e da bola baixa levam a um comprometimento com o primeiro pedido, na esperança de que a pessoa se sinte pressionada a continuar fiel ao seu compromisso e aceitar o segundo pedido. As outras duas técnicas envolvem reciprocidade. Depois que a pessoa fez uma concessão (acabou a moeda recusa na técnica da porta na cara), ou nos fez um favor (um negócio ainda melhor na técnica da porta, sentimos que devemos retribuir; concordar com o segundo pedido).

Por que obedecemos

Concordância é concordar com um pedido que alguém nos faz. Obediência é seguir as ordens de uma pessoa de autoridade. A obediência, às vezes, é construtiva e benéfica para nós. Seria muito difícil existirem sociedades, por exemplo, sem obediência às leis. As crianças, que são pequenas, precisam obedecer as pessoas que cuidam delas, para o seu próprio bem-estar. Mas a obediência também pode ser destrutiva; há muitos exemplos reais dessa sua natureza.

2a. Considere a Alemanha naziista, em que milhares de pessoas inocentes foram assassinadas ou o massacre de My Lai no Vietnã, em que soldados estadunidenses mataram centenas de crianças sob a ordens de uma pessoa de autoridade.

289

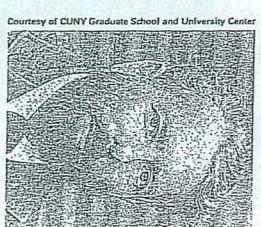
cas, mulheres e velhos inocentes. No massacre de My Lai, os soldados receberam ordens para atirar nos moradores inocentes e atiraram. A frase "Eu só estava seguindo ordens" geralmente aparece nesses casos. Quando confrontados com essas atrocidades, nós nos perguntamos que tipo de pessoa faria essas coisas tão terríveis. Mas, em geral, são os forças soviéticas situacionais, e não a pessoa. As maiores responsáveis pelas ações. Assim, como aprendemos que essas forças sociais podem nos levar a cometer tais atos de obediência destrutiva.

O paradigma experimental básico de Milgram. Os experimentos que apontam para forças sociais como as causas da obediência destrutiva – provavelmente os mais famosos e controversos na psicologia – são os estudos de Stanley Milgram sobre a obediência, realizados na Universidade de Yale na década de 1960 (Milgram, 1963, 1965, 1974).

Descreveremos o paradigma experimental básico de Milgram com mais detalhes do que o habitual. Também é digno de nota que Milgram foi aluno de Asch e, na verdade,reve a idéia inicial para seus estudos sobre obediência ao participar dos estudos de Asch.

Sobre o topo do gerador de choques, O experimentador explica que o estudo está sob a perspectiva de um participante de seu estudo. Imagine que você se apresentou como voluntário para um experimento sobre aprendizagem e memória. Você comparece na hora e no lugar combinados e encontra dois homens, o experimentador e outro participante, um homem de meia-idade. O experimentador explica que o estudo está examinando os efeitos da punição com choques elétricos sobre a aprendizagem, especificamente a aprendizagem de uma lista de pares de palavras (por exemplo, unzel-caixa). Quando testado o aprendizente deve indicar para cada uma das primeiras palavras dos pares as quatro palavras que originalmente estavam emparelhadas com elas. Ele deve pressionar um de quatro botões que acenderá uma das quatro caixas de resposta localizadas no topo do gerador de choques. O experimentador também explica que um dos participantes será o professor e o outro o aprendizente. Vocês tiram a sorte para os dois papéis, e o outro tira "aprendente", o que faz de você o professor. Você acompanha o aprendizente para uma sala ao lado, onde ele é amarrado a uma cadeira, com um dos braços conectado ao gerador de choques na outra sala. Os níveis de choque, que são elevados demais para a pessoa sentir, pressionam a corrente elétrica. O experimentador explica que é necessário usar níveis de sua efetividade como punição. O experimentador lhe dá um choque-amóstria de 45 volts para que você tenha uma idéia da intensidade dos vários níveis de choque.

Você retorna à outra sala, com o experimentador e senta diante do gerador de choques, que tem um botão para cada nível de choque, começando por 15 e chegando a 450 volts, com aumentos de 15 em 15 volts. Também existem rótulos abaixo dos botões – "Choque leve", "Choque muito forte", "Perigo: choque severo", e, nos dois últimos botões, "XXX". O experimentador o lembra de que você deve administrar o choque apertando o botão apropriado. Você deve começar em 15 volts e aumentar o nível de choque em 15 volts para cada resposta errada.



Courtesy of CUNY Graduate School and University Center

Stanley Milgram

Quadro 9.2 Exemplo de protestos do aprendente no experimento de Milgram de comunicação

120 volts	→	All. Eu... Isso dói mesmo.
150 volts	→	All. Experimentador! Chaga! Deixem-me sair daqui. Eu lhe disse que tenho um problema de... coração. Meu coração está comendo a me incomodar agora. Eu me recuso a continuar. Deixe-me sair!
210 volts	→	All. Experimentador! Deixe-me sair daqui, já tive o suficiente. Eu não quero mais participar do experimento.
270 volts	→	[Grito de agonia] Deixe-me sair daqui! Deixe-me sair daqui! [Vocês...] Isso me ouvindo? Deixem-me sair daqui!
300 volts	→	[Grito de agonia] Eu me recuso totalmente a continuar respondendo. Deixem-me sair daqui... quilo! Vocês não podem me妨碍er! Deixem-me sair daqui!...
315 volts	→	[Grito de profunda agonia] Eu disse que me recuso a responder. Eu já não estou participando do experimento.
330 volts	→	[Grito pronunciado de profunda agonia] Deixe-me sair daqui! Deixem-me sair daqui! Deixem-me sair daqui! Deixem-me sair daqui! Deixem-me sair daqui! Vocês não dão o direito de me妨碍er! Deixem-me sair daqui! Deixem-me sair daqui! Deixem-me sair!

Fonte: Milgram, 1974a, p. 56-57.



© 1965 by Stanley Milgram, from the film *Obedience*, dist. by Penitentiary Media Subsidiary.

Essa foto dos estudos de Milgram sobre a obediência mostra o gerador de choques que o professor usa e o aprendente sendo amarrado à cadeira e preparado com os elétros.

O experimento começa, e o aprendente comete erros. Nada mais acontece até que, aos 120 volts, ele grita que os choques estão doendo. O nível dos choques vai subindo e você continua ouvindo seus gritos, que aumentam com a voltagem crescente. Nos níveis mais altos, ele protesta e diz que não quer mais participar do experimento e não vai mais responder. Depois de 330 volts, ele não responde (ver o Quadro 9.2). Você se vira para o experimenter, querendo saber o que fazer. O experimenter diz que você deve tratar toda ausência de resposta como uma resposta errada e continuar com o experimento. O aprendente já não está respondendo.

O experimento começa, e o aprendente comete erros. Nada mais acontece até que, aos 120 volts, ele grita que os choques estão doendo. O nível dos choques vai subindo e você continua ouvindo seus gritos, que aumentam com a voltagem crescente. Nos níveis mais altos, ele protesta e diz que não quer mais participar do experimento e não vai mais responder. Depois de 330 volts, ele não responde (ver o Quadro 9.2). Você se vira para o experimenter, querendo saber o que fazer. O experimenter diz que você deve tratar toda ausência de resposta como uma resposta errada e continuar com o experimento. O aprendente já não está respondendo.

O experimento começa, e o aprendente comete erros. Nada mais acontece até que, aos 120 volts, ele grita que os choques estão doendo. O nível dos choques vai subindo e você continua ouvindo seus gritos, que aumentam com a voltagem crescente. Nos níveis mais altos, ele protesta e diz que não quer mais participar do experimento e não vai mais responder. Depois de 330 volts, ele não responde (ver o Quadro 9.2). Você se vira para o experimenter, querendo saber o que fazer. O experimenter diz que você deve tratar toda ausência de resposta como uma resposta errada e continuar com o experimento. O aprendente já não está respondendo.

Esta foi, basicamente, a situação que os sujeitos de Milgram enfrentaram. O que você faria? Se você for como a maioria das pessoas, diria que iria parar em um nível bem baixo de choque. Antes de este experimento ser realizado, Milgram perguntou a várias pessoas (universitários, adultos não estudantes e psiquiatras) que elas e outras pessoas fariam. Inevitavelmente, a resposta era que elas paravam em um nível muito baixo de choque, inferior a 150 volts, que as outras pessoas também faziam. Isto é que praticamente ninguém iria, até o final do gerador de choques. Os psiquiatras disseram que talvez uma pessoa em mil iria até o final dos choques.

Os achados do estudo de Milgram sobre a obediência. Como você provavelmente já advinhou, Milgram não obteve os resultados previstos por essas pessoas. Para as condições recentradas (o aprendente em outra sala, gemidos e gritos em um crescendo, e autêntica de resposta em níveis mais altos de choque), quase dois em cada três participantes (62,5%) continuaram obedecendo ao experimenter e administraram o choque máximo (450 volts). Isto é ainda pior do que parece, pois o aprendente tinha mencionado uma leve condição cardíaca antes de o experimento começar e a mencionou novamente durante seus protestos. Milgram replicou este achado com novos participantes e obteve o mesmo resultado – 65% obedeceram e administraram o choque máximo. Ele também observou um índice de obediência máxima de 65% em outro experimento, em que o aprendente não protestou vocalmente, mas apenas bateu nas paredes do laboratório em protesto no choque de 300 volts, e parou de bater e de responder depois de 315 volts. Ainda mais assustador é o achado de Milgram, em um estudo piloto, de que sem nenhum *input* auditivo (nenhum protesto vocal ou socos na parede), virtualmente todos os participantes continuaram obedecendo ao experimenter e administraram o máximo choque possível.

E importante entender que o aprendente (um cumplice do experimenter) nunca recebeu nenhum choque de verdade. O professor apenas acreditava estar administrando os choques. Os participantes genuínos, que sempre desempenhavam o papel do professor, ficavam sabendo depois do experimento que eles, na verdade, não tinham aplicado choque algum na outra pessoa. Os críticos do estudo de Milgram argumentam que ele havia infligido um dano irreparável a esses sujeitos (Bauurind, 1964). Eles foram colocados em uma situação emocional em que muitos pareciam prestes a ter um colapso nervoso (muitos mordiam os lábios, cravavam as unhas na própria pele, riam histéricamente e apertavam a cabeça com os punhos). Os participantes também aprenderam algo perturbador sobre si mesmos – que eles seguiriam as ordens de uma figura autoridade para causar mal a outro ser humano. Entrevistas psiquiátricas subsequentes com esses sujeitos, no entanto, indicaram que nenhum deles foi seriamente prejudicado pela experiência (Milgram, 1964).

Esta diferença entre o que nós dizemos que temos fazer e o que realmente fazemos ilustra o poder das forças sociais situacionais sobre o nosso comportamento. Quando não estamos na situação, podemos dizer que agirmos de determinada maneira, mas, quando estamos vivendo a situação, podemos agir de maneira oposta. Por que a si- tuação tem um impacto tão grande sobre o nosso comportamento? Que fatores situacionais são importantes? Essas são as perguntas às quais Milgram tentou responder em seus mais de 20 experimentos com milhares de mil sujeitos, utilizando variantes do procedimento que acabei de descrever.

Você percebe como Milgram usou a técnica do pé na porta para conseguir obediência? Ele fez os participantes começarem administrando choques muito pequenos (começando com 15 volts) e aumentou lentamente o nível dos choques (em aumentos de 15 volts). O aprendente não protestou com esses choques iniciais leves. O professor já havia obedecido várias vezes quando o aprendente passou a protestar (em 120 volts), e, no momento em que os choques ficaram intensos, o professor já obedeceria numerosas vezes. Os resultados de Milgram poderiam ter sido muito diferentes se ele tivesse protestado com os primeiros choques leves. Também é importante saber que, se o professor a qualquer momento pedisse ao experimentador "para parar", ele respondia com uma série de quatro respostas padronizadas, talas como "Por favor, continue" ou "O experimento requer que você continue". Se o professor se recusasse a continuar, o experimentador pararia o experimento portanto, os participantes não eram coagidos, nem forçados a obedecer.

Além disso, os sujeitos dos experimentos de Milgram rítmico eram alunos universitários. Ele realizou o estudo na Universidade de Yale, em New Haven, Connecticut, e usou participantes voluntários da comunidade de New Haven. Eles recebiam 4 dólares, mas a passagem de ônibus. O experimentador e os participantes cúmplices sempre eram homens. Nos experimentos que descrevi e em todos os seus outros experimentos, com exceção de um, Milgram utilizou sujeitos do sexo masculino de 20 a 30 anos. No único experimento de execução, participantes do sexo feminino serviram como professores de aprendentes do sexo masculino, e o índice de obediência máxima foi o mesmo, de 65%. Outros pesquisadores replicaram o achado básico de Milgram em muitos países diferentes, incluindo Jordânia, Espanha, Itália e Áustria (Blasi, 1969). Isso significa que o seu achado de obediência básica à autoridade é fidedigno e replicável. Continuando, vejamos quais são os fatores situacionais cruciais para se obter essa obediência.

Fatores situacionais que influenciam a obediência. Vamos rotular o experimento de Milgram que descrevi primeiro como a condição de linha de base (o professor e o aprendente estão em salas separadas, mas o professor pode ouvir os gritos e protestos cada vez mais altos e a recusa do aprendente em continuar nos níveis de voltagem mais alta). Um fator importante é a presença física do experimentador (a pessoa com autoridade). Milgram descreveu que, se o experimentador saísse do laboratório e desse suas ordens por telefone, a obediência máxima (administrar o maior choque possível) caiu para 20,5%. A proximidade do professor e do aprendente também é importante (como, indireta ou *input auditivo*). Lembre, praticamente todos os participantes administraram o maior choque possível quando o aprendente não protestava vocalmente nem batia na parede, mas só dois em cada três fiziam isso quando o professor ouvia os protestos ou as batidas do aprendente. Em outro experimento, Milgram deixou o professor e o aprendente ainda mais próximos, colocando-os na mesma sala, em vez de em salas diferentes, e a obediência máxima caiu para 40%. Ela caiu ainda mais, para 30%, quando o professor tinha de administrar o choque diretamente, forçando a mão do aprendente em uma placa que transmitia o choque. Isso significa que a obediência diminui conforme aumenta a proximidade física entre professor e aprendente. No entanto, estranhamente, o índice de obediência não cai para 0% mesmo quando eles se tocam – continua em 30%.



© 1965 by Stanley Milgram, from the film *Obedience*, dist. by Penn State Media Sales

O professor está administrando o choque ao reincidente, forçando diretamente, seu braço sobre a placa que dá o choque. Milgram nota silenciosamente que a obediência máxima ainda foi de 30%.

Alguns acreditam que o local onde foram realizados os experimentos, a prestigiosa Universidade de Yale, contribuiu para o índice elevado de obediência máxima. Para verificá-la extra hipótese, Milgram realizou o experimento com as mesmas condições de linha de base em um prédio de escritórios em ruas em Bridgeport, Connecticut, completamente dissociado de Yale. O que você acha que aconteceu? O índice de obediência máxima caiu um pouco, mas não muito. Milgram encontrou um índice de obediência máxima de 47,5%. O prédio era autoridade, mas não tanto quanto a proximidade do ambiente universitário realmente contribuiram para o índice de obediência, mas não tanto quanto a presença do experimentador ou a proximidade entre professor e aprendente. A presença de dois professores cúmplices desobedientes baixou o índice de obediência para 10%. Para obter um índice de 0% de obediência máxima, Milgram criou uma situação com dois experimentadores que, em algum ponto do experimento, discordavam. Um dizia para o professor e o aprendente dizerem que o outro dizia para continuar. Neste caso, quando uma das pessoas de autoridade dizia certo ponto do experimento, discordavam. Um dizia para o professor a responsabilidade de dizer de dar o choque. Em vez disso, o professor só apertava o botão no gerador de choques para indicar para outro professor (outro cúmplice), que estava na sala com o aprendente, a intensidade do choque a administrar. Com a responsabilidade direta por dar o choque retirada de suas mãos, quase todos os participantes (92,5%) obedeceram ao experimentador e apertaram o nível máximo de choque. Este achado e todos os outros que discutimos estão resumidos no Quadro 9.3, de modo que você pode compará-los.

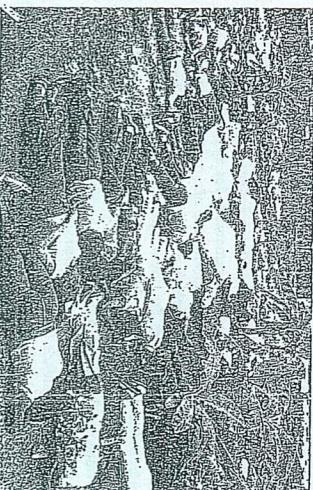
Para nós detalhes sobre os experimentos descritos, veja Milgram (1974). Uma crítica aos estudos de Milgram foi a de que os sujeitos estavam em um experimento de que haviam concordado participar, e tinham sido pagos por sua participação. Alguns acreditavam que eles poderiam ter se sentido na obrigação de obedecer ao experimentador e continuar no experimento por causa dessa combinação. Entretanto, os níveis muito diferentes de obediência observados quando alguns fatores situacionais

Quadro 9.3 Resultados de algumas das condições do experimento de Milgram

Condiões experimentais	Percentagem de obediência máxima observada
Professor e aprendizente em salas diferentes, nenhum input auditivo	100
O professor não tem responsabilidade direta por administrar o choque	92,5
Professor e aprendizente em salas diferentes; o professor bate na parede em 300 volts e para de bater e de responder depois a 318 volts	65
Configuração de linha de base - professor e aprendizente em salas diferentes, protocolos vocais em um crescente e ausência de resposta depois de 300 volts	62,5/ 65 na replicação
Configuração de linha de base, mas com participantes do sexo feminino	65
Professor e aprendizente na mesma sala	40
Professor e aprendizente na mesma sala; o professor tem de forçar a mão do aprendizente sobre uma placa de chiques	30
Em um prédio de escritórios em círculos em Bridgeport, Connecticut	47,5
Experimentador presente	20,5
Dos modelos de desobediência	10
Dos experimentadores que discordam	0

foram manipulados mostraram que esses fatores situacionais foram mais importantes na obtenção da obediência do que um sentimento de obrigaçao experimental. Além disso, os resultados de Milgram também foram replicados sem pagamento às pessoas por sua participação. Vamos ver como isso foi feito.

O estudo do "Astrotren" O aspecto fascinante do estudo da "Astrotren" é que os participantes nem sequer sabiam que estavam no estudo! Os resultados, então, diferentemente seriam devidos a um sentimento de obrigaçao experimental. Os sujeitos desse estudo eram enfermeiras trabalhando sozinhas, em uma ala hospitalar (Hoeling et al., 1965). Cada enfermeira recebia um telefonema de uma pessoa usando o nome de um médico da equipe não conhecido pelo paciente. O médico ordinava à enfermeira que doses uma dose superior à dose máxima diária de uma medicação não autorizada ("Astrotren") para um paciente genuíno da ala. Essa ordem violava muitas regras do hospital - ordens de medicação precisam ser dadas pessoalmente e não pelo telefone, era claramente uma dose excessiva, e a medicação nem sequer estava autorizada. Em diferentes momentos, 22 enfermeiras se despararam com essa ordem. O que você acha que elas fizeram? Lembre que isso é um experimento. Essas são enfermeiras de verdade trabalhando em hospitais, fazendo o seu trabalho.



O massacre de Jonestown. Estas são as cadelas de alguns dos milhares de 200 membros do culto religioso do reverendo Jim Jones em Jonestown, Guiana, que cometeram suicídio em massa, bebendo Kool-Aid com cloruro.

Das 22 enfermeiras, 21 não questionaram a ordem e foram dar a medicação, embora tivessem sido interpretadas antes de chegar ao paciente. Agora, o que você acha que os pesquisadores descobriram quando perguntaram a outras enfermeiras e a alunos do curso de enfermagem o que elas fariam em uma situação dessa? Evidentemente, eles disseram o contrário do que as enfermeiras fiziam de fato. Quase todos eles (31 em 33) disseram que recusariam a dar a medicação, novamente demonstrando o poder das forças situacionais sobre a obediência.

O massacre de Jonestown. Dadas todas essas pesquisas salientando a nossa tendência a obedecer a pessoas com autoridade, mesmo se for algo destrutivo, o suicídio em massa de Jonestown, orchestrado pelo charismático reverendo Jim Jones, não deve surpreender tanto. As pessoas se dispõem a obedecer a uma autoridade, especialmente se a conhecem e veem como seu líder. Utilizando várias técnicas de obediência, Jones passou a ser visto com fé inquestionável como o líder do culto, desaprovando todo e qualquer individualismo. Por exemplo, usando a técnica do pé na porta, ele lentamente aumentou o apoio financeiro exigido dos membros do Templo até eles entregarem pacientemente tudo o que tinham. Ele usou inclusive as técnicas da porta na cara e do pé na porta para recrutar membros (Ornestin, 1971). Ele fez seus recrutadores pedirem a transeuntes que ajudassem os pobres. Quando eles recusavam, os recrutadores lhes pediam apenas para dar cinco minutos do seu tempo para colocar cartas em envelopes (porta na cara). Depois que concordavam em fazer esta pequena tarefa, recebiam informações sobre futuros trabalhos de caridade relacionados. Tendo-se comprometido com a tarefa trivial, eles voltavam mais tarde em função do aspecto de consistência da técnica do pé na porta. Conforme contribuíam cada vez mais com seu tempo, envolviam-se no Templo e, depois, eram facilmente persuadidos a se reunir ao grupo.

Mas um fator situacional que contribuiu para a tragédia de Jonestown não é tão óbvio - a importância de Jones levar seus quase 1.000 seguidores de São Francisco para a floresta tropical da Guiana, um ambiente estranho, na selva de um país desconhecido (Cladini, 1993). Em um ambiente assim, insuado, os seguidores observavam as ações dos outros (influência social informacional) para orientar as próprias ações. Os de Jo-

nestown confiavam nos líderes do povoamento e nos outros seguidores, o que ajudou Jones a conseguir um grupo tão grande de seguidores. Com isso em mente, pense sobre o dia do suicídio ordenado. Por que o suicídio em massa foi tão organizado e por que as pessoas pareciam tão dispostas a cometer suicídio? Os mais fanáticos se adiantaram imediatamente e beberam o veneno. As pessoas confiaram umas nas outras para definir a resposta correta, o que significa que elas seguiriam o exemplo dos que beberam rapidamente e roubaram o bebê do também. Em outras palavras,ingerir o veneno parecia ser a coisa certa a fazer. Essa situação reflete uma "mentalidade de manada" fazer com que alguns membros tornem a direção certa, para que os outros os sigam, como gado sendo levado para o matadouro.

COMO OS GRUPOS MÓS INFLUENCIAVAM

Habitualmente, quando pensamos em grupos, pensamos em grupos formalizados, como comitês, fraternidades, classes ou júris. Mas os psicólogos sociais estudam as influências de todo tipo de grupo, dos menos formais, como o público de um evento, a estilos mais formais. A nossa discussão das influências desses grupos começa com uma das primeiras influências que foram estudadas: a facilitação social.

Facilitação social. Como o seu comportamento seria afetado pela presença de outras pessoas, talis como o público de um evento? Você acha que esse público ajudaria ou atrapalharia? Um dos primeiros achados sobre essas situações foi a facilitação social, a melhora do desempenho na presença de outros. Mas esse efeito facilitador social se limita a tarefas familiares, para as quais a resposta da pessoa é automática (como fazer problemas matemáticos simples). Quando as pessoas se deparam com tarefas desencorajadoras, que ainda não dominam (como resolver um labirinto complexo) o desempenho é prejudicado pela presença dos outros. Por que? Uma explicação propõe que a presença dos outros aumenta o nosso impeto a exibir-se, e estudos de pesquisa descobriram que, sob excitação aumentada, tendemos a dar a resposta que for dominante (mais provável) na situação (Bond & Titus, 1983; Zajonc, 1965). Isto significa que quando a tarefa é muito conhecida ou simples, a resposta dominante tende a ser a correta. Portanto, o desempenho melhora. Mas quando a tarefa é desconhecida ou complexa, a resposta dominante provavelmente não é a correta; assim, o desempenho fica prejudicado. Logo, as pessoas muito hábeis naquilo que fazem normalmente se saem melhor diante de um público do que sozinhas, e aquelas que são novatas tenderão a se sair pior. É por isso que é mais exato definir a facilitação social como a facilitação do desempenho dominante em uma tarefa devido à excitação social, o que leva à melhora do desempenho em tarefas simples ou bem-aprendidas e à piora do desempenho em tarefas complexas ou não aprendidas quando outras pessoas estão presentes.

Facilitação social: Facilitação da responsabilidade social. Há uma tarefa simples ou de desempenho em tarefas simples ou bem-aprendidas e à hora do desempenho é excluída social, o que leva à melhora. Quando outras pessoas estão presentes, a tarefa complexa ou não aprendida, vadiagem social. A vadiagem social se foca em um objetivo comum a um grupo para que todos juntos realizem a tarefa. As pessoas podem contribuir individualmente para o resultado final.

O efeito de espectador e o caso de Kitty Genovese. Agora vamos pensar sobre o caso de Kitty Genovese discutido no início deste capítulo. Trinta e oito pessoas ficaram olhando das janelas de seus apartamentos enquanto o prolongado ataque fatal acontecia. Ninguém chamou a polícia até ser tarde demais. Por quê? Poi a apatia da cidade grande, como propulsaram alguns membros da mídia? Experimentos de psicólogos sociais indicam que não foi a apatia, e sim a difusão da responsabilidade, como na vadiagem social, um dos fatores importantes na ausência de ajuda (Latané & Darley, 1970; Latané e Nida, 1981). Pesquisadores realizaram experimentos em que as pessoas se deparavam com situações de emergência e descobriam o que chamariam de efeito de espectador - a probabilidade de um indivíduo ajudar em uma emergência é menor quando existe um espectador do que quando existem muitos. O que é o efeito de espectador?

Imagine que você foi convidado a participar de um estudo que vai examinar o ajustamento pelo qual você passou ao ingressar na faculdade. Você comparece no dia do experimento, é levado para uma cabine e informado de que participará de uma discussão (em que o anônimo das pessoas será preservado) sobre problemas de ajustamento, pelo intercomunicador do laboratório. Você coloca fones de ouvido para poder escutar os outros participantes, mas não consegue vê-los. A experiente pesquisadora explica que isso é para garantir a anonimidade dos outros. Ela lhe diz que, quando aparecer uma luz na trilha individualmente para o objetivo.

um objetivo comum do que quando somos individualmente responsáveis; fazer o mínimo possível na situação. Pense nos vários projetos de grupo dos quais você participou na escola e fora dela. Alguns dos membros não contribuem muito pouco para o sucesso do grupo? Por que? Uma razão importante é a difusão da responsabilidade - a responsabilidade pela tarefa se difunde entre todos os membros do grupo; consequentemente, a responsabilidade individual fica diminuída.

É comum o comportamento mudar quando a responsabilidade individual é assumida, lembrando que no estudo de Milgram o índice de obediência máxima aumentou até quase 100% quando a responsabilidade direta por administrar o choque foi tirada das mãos do professor. Esta difusão da responsabilidade também pode explicar por que a vadiagem social tende a aumentar conforme o tamanho do grupo aumenta (Latané, Williams e Harkins, 1979). Quanto maior o grupo, é menos provável que um vaidoso social seja detectado e mais a responsabilidade pela tarefa estará difusa. Pense em alunos trabalhando juntos em um projeto de grupo para uma nota compartilhada. A vadiagem social seria maior em um grupo de sete ou oito alunos do que em um de apenas dois ou três. Entretanto, em tarefas de grupo nas quais as contribuições individuais são identificáveis e avaliadas, a vadiagem social diminui (Williams, Harkins e Latané, 1981; Hawkins e Luckon, 1985). Assim, em um projeto de grupo para uma nota compartilhada, a vadiagem social diminuiu se cada membro fosse responsávelizado por uma parte específica do projeto.

O efeito de espectador: ilustrado da responsabilidade individual por uma tarefa. Ilustrado da responsabilidade individual por uma tarefa é quando a responsabilidade é dividida entre os membros de um grupo.

cabinete, será a sua vez de falar. Ela também diz que não gostaria que a presença dela iniciasse a discussão, de modo que não a escutará. O estudo começa. O primeiro aluno fala sobre como está ansioso desde que conterrou a faculdade e que, às vezes, a ansiedade é tão esmagadora que ele tem convulsões epilépticas. Outra aluna fala sobre a sua dificuldade em decidir as matérias a cursar e como sente saudade do namorado, que está cursando faculdade na cidade natal deles. É a sua vez, e você fala sobre seus problemas de ajustamento. Depois a palavra volta para o primeiro aluno e, enquanto ele está falando, parece estar ricando muito ansioso. Subitamente, ele comeca a ter uma convulsão e grita por ajuda. O que você faria?

Como a maioria das pessoas, você diz que iria ajudá-lo. Entretanto, não foi isso o que os pesquisadores encontraram (Darley e Latané, 1968). A iniciativa de ajudar dependia de quantos outros alunos o participante acreditava estarem disponíveis para auxiliar o aluno que estava tendo a convulsão (o efeito de espectador). Os pesquisadores manipularam este número, criando situações em que havia zero, um ou quatro alunos. Na verdade, não havia nemhum outro aluno presente; o diálogo era uma gravação. Havia apenas um participante. A probabilidade de alguém ajudar antes que os gritos de socorro tivessem cessado diminuiu exorbitantemente conforme aumentava o número presumido de espectadores, de 85% quando sozinho para apenas 31% quando o sujeito manipularam este número, criando situações em que havia zero, um ou quatro alunos. Na verdade, não havia nemhum outro aluno presente; o diálogo era uma gravação. Havia apenas um participante. A probabilidade de alguém ajudar antes que os gritos de socorro tivessem cessado diminuiu exorbitantemente conforme aumentava o número presumido de espectadores, de 85% quando sozinho para apenas 31% quando o sujeito manipularam este número, criando situações em que havia zero, um ou quatro alunos. Na verdade, não havia nemhum outro aluno presente; o diálogo era uma gravação. Havia apenas um participante. A probabilidade de alguém ajudar antes que os gritos de socorro tivessem cessado diminuiu exorbitantemente conforme aumentava o número presumido de espectadores, de 85% quando sozinho para apenas 31% quando o sujeito manipularam este número, criando situações em que havia zero, um ou quatro alunos. Na verdade, não havia nemhum outro aluno presente; o diálogo era uma gravação. Havia apenas um participante. A probabilidade de alguém ajudar antes que os gritos de socorro tivessem cessado diminuiu exorbitantemente conforme aumentava o número presumido de espectadores, de 85% quando sozinho para apenas 31% quando o sujeito manipularam este número, criando situações em que havia zero, um ou quatro alunos.

Agora, vamos aplicar o efeito de espectador ao caso de Kitty Genovese. Havia 38 espectadores que conseguiram enxergar-se mutuamente olhando das janelas, com alguns acidentalmente azuis do apartamento. A responsabilidade por ajudar estava difundida entre todos eles. Todos imaginaram que alguém provavelmente já chamará a polícia, de modo que não era necessário que o fizessem. Um fator situacional – a presença de muitos espectadores – resultou em uma total ausência de intervenção. Com base nesses resultados experimentais, Kitty Genovese poderia ter recebido ajuda e, possivelmente, sobrevivido, se houvesse apenas um espectador testemunhando o ataque. Com a responsabilidade cabine para ajudar; eles pareciam querer ajudar, mas as forças situacionais os levavam a não fazer isso.

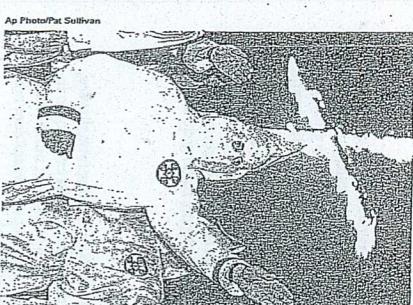
Desindividuação. A perda da autoconsciência e do autocontrole em uma situação de grupo que estimula excitação e autonimidade.

Algo desindividua. A perda da autoconsciência e do autocontrole em uma situação de grupo que estimula excitação e autonimidade. A responsabilidade pelas ações do grupo se difunde entre todos os seus membros. Podemos pensar na desindividuação como uma combinação da extinção aumentada na facilização social e o senso de responsabilidade diminuída na valigem social. As pessoas desindividuadas se sentem menos controladas e, portanto, podem esquecer seus valores morais e agir espontaneamente, sem pensar. O resultado pode ser danoso, como veneno na violência, revolta e vandalismo de grupos ou multidões. Em um experimento sobre desindividuação, o simples ato de vestir roupas e capuzes brancos como os da Ku Klux Klan levou universitários a administrarem duas vezes mais choques a vítimas inópientes do que mulheres de condição equivalente que não vestiam roupas da Klan e usavam um crachá com seu nome

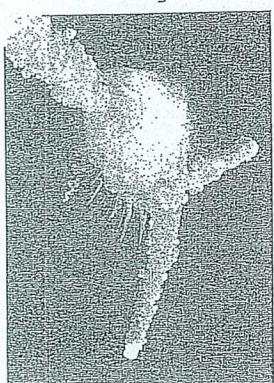
(Zimbardo, 1970). Depois que as pessoas perdem seu senso de responsabilidade individual, se sentem anônimas e são estimuladas, elas são capazes de coisas terríveis.

Polarização de grupo e pensamento de grupo. Duas outras influências grupais – a polarização de grupo e o pensamento de grupo – se aplicam à situação grupal-maior estruturadas, orientadas para uma tarefa (por exemplo, comitês e painéis). Polarização de grupo é o fortalecimento da opinião dominante em um grupo a, respeito de um assunto depois que o grupo discute aquele tema. As pessoas do grupo já compartilham a mesma opinião sobre uma questão e, quando a discutem entre si, essa opinião fica ainda mais fortalecida conforme obtêm informações adicionais dos outros membros em apoio à sua opinião. Isso significa que a visão inicial se torna ainda mais polarizada após a discussão em grupo.

Além dessa influência informacional da discussão grupal, existe uma espécie de influência normativa. Como queremos que os outros gostem de nós, às vezes expressamos opiniões mais fortes sobre um assunto depois de ficarmos sabendo que outros membros do grupo compartilham a nossa opinião. Tanto a influência informacional quanto a normativa levam os membros a opiniões mais fortes e mais extremas. Um exemplo real é o fenômeno de acentuação em estudantes universitários – diferenças iniciais em estudantes universitários se tornam mais acentuadas no decorrer do tempo (Myers, 2005). Por exemplo, os estudantes que não pertencem a fraternidades tendem a ser mais liberais em termos políticos, e essa diferença aumenta durante a faculdade, pelo menos parcialmente, porque os membros do grupo reforçam e polarizam as ideias uns dos outros. A polarização de grupo, em alguns casos, pode levar a comportamentos destrutivos, incentivando seus membros a item a extremos iracionais por meio do reforço mútuo. Por exemplo, a polarização de grupo



A desindividuação e o Ku Klux Klan. O uniforme dos membros da Ku Klux Klan, especialmente o capuz, estimula a desindividuação – a perda da autoconsciência e do autocontrole em uma situação de grupo que estimula excitação e autonimidade. A desindividuação aumenta a probabilidade de os membros esquecerem seus valores morais e agirem sem pensar.



A.Tannenbaum / Sigma

dentro de gangues da comunidade tende

PSICOLOGIA: UMA ABORDAGEM C

PSICOLOGIA: UMA ABORDAGEM CONCISA | 321

Nesta seção, discutiremos vários tipos de influência social, as formas como as pessoas são forças sociais que elas criam, influenciam o pensamento e o comportamento ou o comportamento do indivíduo. A conformidade – uma mudança de comportamento, crença, ou ambos, para se conformar a uma norma do grupo em resultado da pressão grupo real ou imaginária – normalmente se dá a influência social normativa ou a influência social informacional. A influência social normativa irá as pessoas a se conformar para obter aprovação e evitar a desaprovação dos outros. A influência social informacional leva as pessoas a se conformarem para obter informações dos outros em uma situação incerta. Vários fatores situacionais influenciam a intensidade da conformidade observada. Por exemplo, a ausência de consenso entre os membros do grupo reduz o montante de conformidade, e responder em voz alta, em vez de anônimamente, aumenta a conformidade.

Na conformidade, as pessoas modificam suas comportamentos ou atitudes para a direção de outra pessoa ou grupo. Discutiremos quatro táticas utilizadas para se obter concordância. Cada uma delas envolve dois pedidos, e é sempre para o segundo pedido que se quer concordância. Na tentativa de pi na porta, um primeiro pedido grande é seguido pelo segundo pedido menor – e desejado. Na tentativa do boi baliza, o primeiro pedido atrevida é seguido pelo segundo, mãos para trás – e o desejado. Na tentativa do isso não é tudo, um segundo pedido desejado e mais arrastra é feito antes de ser dada a resposta a um pedido inicial. As técnicas do pé na porta e boi baliza funcionam porque a pessoa se comprometeu com o primeiro pedido e a concorda com o segundo para se manter consistente. As duas portas na cara e do isso não é tudo funcionam por causa da reciprocidade: a pessoa faz uma concessão no primeiro pedido; portanto, concordamos com o segundo para retribuir.

A obediência – seja à ordens de uma pessoa de autoridade – foi o tema dos controversos experimentos de Stanley Milgram, na Universidade de Yale, na década de 1960. Os estudos são controversos porque demonstram a nossa tendência à obediência destrutiva, causando danos a outrem por meio do nosso comportamento obediente. Milgram identificou numerosos fatores situacionais que determinam o montante de obediência observada. Por exemplo, é observado um índice de obediência muito elevado quando a responsabilidade direta por nossas ações é removida de nós. Muitos chefiavam acreditava que o comando veio de autoridade ou quando outra autoridade nos diz: para não obedecer. O estudo "Astroten", com enfermeiras, encontrou um alto índice de obediência em uma situação de vida real, indicando que não era apenas um sentimento de obediência experimental que levou as resultados de Milgram. Os verdadeiros momentos de obediência relativas a vários fatores situacionais em seus experimentos também refutaram o argumento que foi o sentimento de obrigaçao experimental que produziu os resultados de Milgram.

Até mesmo a simples presença de outras pessoas pode influenciar o nosso comportamento. Isto é demonstrado na facilização social, uma malha social no desempenho em tarefas simples ou bem-aprendidas e uma piora no desempenho em tarefas complexas ou não

aprendidas quando outras pessoas estão nos observando. Algumas influências de grupo são observadas quando a responsabilidade por uma tarefa é dividida entre todos os membros do grupo. Por exemplo, a valoração social é a tendência individual a se esforçar mais nos quando um grupo divide a responsabilidade por um objetivo comum do que quando a responsabilidade é individual. A valoração social aumenta conforme aumenta o tamanho do grupo e diminui quando cada membro se sente mais responsável por sua contribuição para o esforço do grupo. A difusão da responsabilidade também contribui para o efeito de espectador, que é a maior probabilidade de o indivíduo ajudar em uma emergência quando existe apenas um espectador do que quando existem vários. A difusão da responsabilidade também contribui para a desindividualização, que é a perda da autoconsciência e autocontrole em uma situação de grupo que promove excitação e anomia. Os resultados da desindividualização podem ser trágicos, tal como violência e revolta da multidão.

Duas outras influências de grupo, a polarização grupal e o pensamento do grupo, se aplicam a situações mais estruturadas, orientadas para uma tarefa, e se referem a efeitos sobre a tomada de decisões em grupo. A polarização de grupo é o fortalecimento da opinião prevalente no grupo após uma discussão do assunto. Os membros com ideias semelhantes reformam suas crenças compartilhadas, o que leva a atitudes e comportamentos grupais mais extremos. O pensamento de grupo é um modo de pensamento geral que prejudica a tomada de decisões. Ele se origina da ilusão de infalibilidade e desejo de harmonia no grupo, o que acaba superando uma apreciação realista de alternativas de decisão, levando frequentemente a más decisões.

Você aprendeu os conceitos? | 1

Explique a diferença entre influência social normativa e influência social informacional.

Explique por que as decisões na porta na garra de Jagger não é tudo envolvente e reprodutível.

Wingram descobriu que nem todos os participantes (10%) contribuíram o experimento quando um dos dois experimentadores disse para parar. Com base neste achado, prediga o que ia encontrar quando fez dois experimentadores discordarem, sendo que aquele que mandou parar estava substituindo um participante e desempenhando o papel do experiente. Explique as razões da sua predição.

De acordo com o efeito de espectador, explique por que seria mais provável você ser julgado se seu carro estrelasse em uma estrada rural secundária pouco movimentada do que em uma autoestrada interestadual.

Como pensamos sobre o nosso comportamento e sobre o comportamento alheio

O pensamento social trata de como vemos nossas atitudes e nossos comportamentos e os das outras pessoas. Discutiremos duas das maiores áreas de pesquisa sobre o pensamento social: atribuições e atitudes. Em primeiro lugar, examinaremos a atribuição, o processo (previamente discutido no Capítulo 8) pelo qual explicamos o nosso comportamento e o dos outros. Em outras palavras, o que percebemos como as causas dos nossos comporta-

¹ Atribuição. O processo pelo qual nós explicamos o nosso comportamento e o dos outros.