

# Cognições Sociais: Uma Introdução

Marcos Emanuel Pereira<sup>1</sup>

Antonio Virgílio Bittencourt Bastos<sup>2</sup>

O impacto das abordagens teóricas de fundamentação cognitiva na psicologia ainda não pode ser definitivamente estimado. A substituição do modelo associacionista pelo conceito de processamento de informação e, sobretudo, a popularização das chamadas ciências cognitivas parece ser uma marca registrada do desenvolvimento de vários campos especializados da psicologia nas últimas décadas (Kunda, 1999; Lachman, Lachman, & Butterfield, 1979; Liew & Aziz-Zadeh, 2011; Pennington, 2000). Embora avanços teóricos em tópicos de investigação como os processos perceptuais e atencionais, em áreas como a da representação do conhecimento ou no esclarecimento de questões como as relacionadas com o registro, armazenagem e evocação dos conteúdos da memória possam ser facilmente identificados na literatura (Matlin, 2009), tais avanços representaram, em contrapartida, uma intensificação ainda mais acentuada da adoção de uma perspectiva ontológica individualista e, conseqüentemente, a colocação entre parênteses das variáveis ambientais, situacionais, históricas e culturais (Fiske, 1984; Fiske & Taylor, 1991).

A abordagem da cognição social surge com o objetivo de reparar essas dificuldades e, mediante a justaposição do predicativo “social” ao substantivo “cognição”, representa uma tentativa de redimensionar o lugar e a importância deste substantivo no contexto qualificado por aquele predicativo. Os estudos que se perfilam ao lado desta perspectiva aderem a uma premissa básica: o conhecimento acerca do mundo físico e social é essencial para a sobrevivência humana (Moskowitz, 2005). Ao contrário dos animais, que esquadrinham atentamente o mundo em que vivem e procuram se apartar dos estímulos aversivos, e se aproximar das coisas que podem proporcionar prazer, sendo apenas capazes de perceber e diferenciar os eventos ameaçadores daqueles que proporcionam algum tipo de vantagem ou satisfação instrumental, o ser humano consegue ir além da mera percepção do ambiente físico e social.

Definido como um agente processador de informações, o ser humano raciocina sobre os elementos processados e procura identificar, explicar e compreender os eventos que ocorrem no ambiente que o cerca. Esta capacidade de raciocinar sobre as causas e razões de um determinado evento é um dos elementos mais importantes na caracterização da natureza humana e uma das premissas básicas de estudo da cognição social (Bishop & Trout, 2005).

O mencionado predicativo pode ser qualificado nos termos de algumas premissas fundamentais (Augustinos, Walker, & Donaghue, 2006):

o ser humano exerce de forma intencional uma série de influências sobre o ambiente em que vive;

toda percepção é mútua e como ocorre uma negociação entre quem percebe e quem é percebido, a noção de “eu” deve ser considerada um elemento imprescindível na cognição, dado que o “eu” se comporta ao mesmo tempo como sujeito e objeto dos processos cognoscitivos;

os objetos da cognição não são estáticos e podem sofrer algum tipo de mudança a partir do momento em que o agente cognitivo percebe que as suas ações estão sob avaliação alheia, o que torna o julgamento sobre a veracidade ou a precisão das cognições a respeito das outras pessoas uma tarefa bem mais complexa do que a avaliação dos objetos não sociais;

toda e qualquer cognição social envolve alguma forma de explicação sobre o evento ou as circunstâncias em que a pessoa está envolvida, o que exige a introdução de variáveis individuais, posicionais e contextuais;

---

1 Psicólogo e professor associado na Universidade Federal da Bahia

2 Psicólogo e professor titular na Universidade Federal da Bahia

a cognição social é compartilhada, pois as cognições se manifestam em um domínio no qual a dimensão da linguagem e a comunicação entre os agentes são elementos que não podem ser desconsiderados.

Esses fatores, em conjunto, permitem identificar uma noção central na abordagem da cognição social, o conceito de mediadores cognitivos, sendo particularmente importante identificar a maneira pela qual alguns dispositivos mentais se inserem numa posição intermediária entre o mundo dos estímulos sociais e as manifestações comportamentais investigadas pelos pesquisadores da psicologia (Bandura, Adams, & Beyer, 1977).

Uma das consequências da adesão à tese de que tais mediadores podem ser circunscritos numa posição intermediária entre o agente e o mundo real envolve a aceitação da ideia de que os julgamentos, as lembranças e as distintas formas de avaliações das pessoas e julgamentos sociais são moldados e guiados pelo conhecimento prévio e pelas representações formadas a respeito do mundo em que vivemos. Algumas estruturas mentais, tais como os esquemas, as categorias, as expectativas ou os estereótipos, são essenciais na organização do conhecimento e se encarregam de fornecer os componentes básicos para a avaliação dos objetos encontrados no mundo físico e social, assim como permitem a criação de modelos capazes de evitar o trabalho desnecessário de pensar sobre cada uma das situações particulares e específicas com as quais a pessoa se defronta.

Em suma, a sugestão apresentada há duas décadas por Hamilton, Devine e Ostrom (1994), de que a abordagem da cognição social centra os seus esforços na investigação direta das estruturas e dos processos cognitivos subjacentes aos vários fenômenos sociais, permanece válida. Como estes fenômenos ocorrem no mundo social, são interpretados nos termos de uma estrutura conceitual centrada no modelo do processamento da informação, pode-se afirmar que a cognição social deve ser interpretada tanto como uma abordagem ou perspectiva teórica, quanto como uma área de investigação voltada para o estudo de conteúdos específicos.

Ainda que o impacto da cognição tenha se manifestado de forma abrangente na psicologia social, é possível identificar as dimensões nas quais estes impactos se fizeram sentir com mais intensidade (Macrae & Hewstone, 1999). Uma primeira área na qual o impacto foi profícuo se refere ao domínio da *formulação dos problemas de pesquisa* da psicologia. O esclarecimento das diferenças na cognição de objetos sociais e de objetos não sociais (Schneider, 2004) ocupa um papel decisivo nessas reflexões, sendo especialmente marcante a tentativa de identificar as semelhanças e diferenças na percepção e julgamento dos objetos sociais e não sociais. Algumas questões básicas de investigação se subordinam a este problema maior. Em que medida os agentes cognitivos, ao se defrontarem com as pessoas em um encontro social, procuram ir além da informação imediatamente oferecida pelos sentidos? Como os objetos da cognição, tais como as crenças e os julgamentos, podem ser modificados mediante processamento da informação? É aceitável o entendimento de que toda a cognição social é avaliativa nas suas implicações, uma vez que sempre existe alguma forma de envolvimento afetivo entre quem percebe e quem é percebido? Qual o papel da ausência da informação no nível da consciência do agente durante o processamento da informação?

Outros problemas de pesquisa, além dos anteriormente mencionados, merecem destaque. Um deles é a questão da organização do conhecimento. A ênfase nos mediadores cognitivos pressupõe uma preocupação maior com a análise do processamento da informação, com a descrição da natureza das estruturas cognitivas envolvidas nestes processos, assim como com o esclarecimento dos mecanismos mediante os quais as estruturas cognitivas influenciam a percepção dos grupos e dos seus membros.

As tentativas de identificação da natureza das estruturas cognitivas foram conduzidas de

acordo com os desenvolvimentos oriundos da psicologia cognitiva, sendo especialmente importantes as contribuições provenientes dos estudos voltados para a análise das representações mentais constituídas a partir dos esquemas, protótipos e exemplares (Bartlett, 1932; Neisser & Winograd, 1988; Stangor & Schaller, 1996).

Enfim, podemos aludir a outro problema de pesquisa marcante nos estudos sobre a cognição social: o impacto *dos processos automáticos e controlados* (Sternberg, 1985). Tais estudos se originaram de pesquisas desenvolvidas na área da psicologia cognitiva dos processos atencionais, posteriormente retomadas pelos psicólogos sociais, nos quais se procurou identificar a influência da intencionalidade ou do automonitoramento na manifestação dos processos cognitivos que se desenrolam durante as interações sociais.

Uma segunda dimensão na qual a abordagem da cognição social exerceu um profundo impacto no desenvolvimento da cognição se refere à *metodologia da investigação*. Uma vez que o foco principal da investigação dos processos cognitivos continua sendo o indivíduo, a pesquisa conduzida pelos pesquisadores da psicologia social de orientação cognitivista, preferencialmente, tende a adotar a metodologia experimental.

Dada a magnitude das medidas dos processos, cujas diferenças muitas vezes estão situadas na casa dos milésimos de segundo, o uso de recursos computacionais para a preparação dos procedimentos de investigação deve ser entendido como uma tendência absolutamente natural no futuro desenvolvimento metodológico e técnico desta disciplina. Em razão da sofisticação crescente da metodologia e da presença cada vez mais acentuada dos recursos computacionais e multimídia para a coleta e o registro dos dados, uma parcela considerável das pesquisas conduzidas nessa área considera, ao mesmo tempo, dois ou mais fatores na análise dos fenômenos, o que leva a uma utilização crescente de desenhos experimentais fatoriais, aos quais se aliam estratégias multivariadas de análise dos dados (Fazio & Olson, 2003; Gavronski & Payne, 2010; Nosek, Hawkins, & Frazier, 2011; Schnabel, Asendorpf, & Greenwald, 2010).

*Inputs* como vídeos, fotos, sons, descrições ou histórias são tratados como variáveis independentes, enquanto as medidas de atenção, de memória, de reconhecimento e de organização do conteúdo podem ser tratadas como variáveis dependentes. A interpretação das medidas das variáveis dependentes encontra-se subordinada a uma metáfora de distorção (Knippenberg & Dijksterhuis, 1996), onde as diferenças entre o *input* e o *output* são consideradas indicadores da existência ou da ativação de um processo mental, e a uma metáfora da medida do tempo de resposta, uma vez que o tempo requerido para a realização de uma tarefa é um indicador da profundidade e complexidade dos processos cognitivos (Atance, Bernstein, & Meltzoff, 2010; Cohen & German, 2010).

Em termos concretos, três questões, todas tendo como foco central o problema da memória, orientam a maior parte das pesquisas sobre a cognição social (Wyer & Srull, 1989). A primeira envolve a identificação do tipo de informação que é armazenada e organizada na memória. A segunda questão se relaciona com a identificação da forma pela qual a informação armazenada e organizada subsequentemente afeta o processamento de informação, a tomada de decisões e a expressão aberta do comportamento. A terceira questão se relaciona com a determinação das circunstâncias nas quais a informação armazenada na memória pode ser modificada, tanto por novas informações, quanto pela ação dos próprios processos cognitivos.

Ainda que seja possível afirmar a hegemonia dos procedimentos experimentais no estudo e pesquisa dos processos cognitivos, atualmente se considera benéfica a adoção de uma postura metodológica pluralista, em razão do acolhimento quase generalizado do pressuposto de que o comportamento social deve ser estudado em múltiplas perspectivas de análise.

Finalmente, o último domínio no qual o impacto da abordagem da cognição é marcante se refere à *dimensão teórica*. Uma questão importante enfrentada pelos estudiosos da cognição social se refere ao esclarecimento das capacidades e dos limites de processamento do agente cognitivo. Esta concepção representa, claramente, uma rejeição das teses de que os seres humanos podem ser caracterizados como agentes cujas ações poderiam ser explicadas mediante a adoção de estratégias inteiramente racionais. A contextualização da racionalidade da ação humana foi discutida por Turner (1991), que apresentou os critérios requeridos para que uma ação possa ser qualificada como racional. Em primeiro lugar, o agente deve estar autoconsciente das metas almejadas. Além disso, ele deve não só ser capaz de identificar as suas próprias opiniões, como também deve estar em condições de avaliar tanto os prováveis custos e benefícios quanto as facilidades e dificuldades oferecidas por todos os elementos pertinentes à determinação do curso da ação. Nessas condições, qualquer decisão para ser considerada racional deve levar em consideração os valores e as probabilidades relativas oferecidas por cada curso potencial de ação. Finalmente, pode-se dizer que nada disso é possível sem que se presuma a existência de uma espécie de automonitoramento. As perspectivas que englobam todos estes elementos são denominadas de *strong rationality* e se contrapõem a uma concepção denominada *weakly* ou *bounded rationality* (Simon, 1991).

Uma vez que os critérios que definem a racionalidade plena são muito restritivos, observa-se, nos estudos sobre a cognição, certo predomínio dos modelos centrados na concepção de racionalidade mitigada (Klaczynski, 2000). Neste particular, um problema teórico importante se relaciona com a própria definição do agente cognitivo. Qual concepção de ser humano oferece os fundamentos ontológicos para a abordagem da cognição social? A posição mais tradicional é a de que o agente deve ser caracterizado como cognitivamente avaro (Fiske & Taylor, 1984). Nesta perspectiva, o ser humano é considerado um processador de informação limitado e sujeito a falhas, entendida a mente como um computador de limitada capacidade de trabalho e de armazenamento, capaz de lidar com uma parcela restrita do amplo espectro de informações a que se encontra sujeita, sendo comum a adoção de estratégias heurísticas para simplificar os problemas complexos que emergem durante o julgamento e a tomada de decisão. Posteriormente, em particular pela preocupação com a introdução de variáveis motivacionais e afetivas, foram introduzidas modificações a fim de substituir a metáfora do avaro cognitivo por uma concepção menos restrita (Fiske & Taylor, 1991). O ponto de partida dessa mudança reside no entendimento de que a interação com os outros está sujeita à influência das crenças e concepções que se dispõem a respeito da pessoa com quem se interage e a respeito do contexto em que se vive.

O ser humano dispõe de uma série de dispositivos mentais (crenças, valores, atitudes, estereótipos, preconceitos, metas, expectativas etc.) que dirigem o processamento da informação e o comportamento. A influência destes constructos impõe que se aceite, ao menos parcialmente, a tese de que a cognição deve trabalhar em conjunto com os afetos e as motivações (Jost & Amodio, 2012; Park, Glaser, & Knowles, 2008; Stacey, 2005; Stevens & Fiske, 1995), de forma que se em algumas circunstâncias, em razão das necessidades de parcimônia, efetivamente os indivíduos agem como avaros cognitivos, em outras circunstâncias, especialmente quando motivados ou envolvidos afetivamente, eles são capazes de considerar a situação de uma forma cuidadosa e sistemática.

Essa perspectiva introduz uma nova forma de tratar o agente cognitivo, que passa a ser considerado um ente taticamente motivado. Com essa mudança, o agente cognitivo passa a ser visto como um pensador fortemente engajado que escolhe, a partir das suas metas, motivos e necessidades, qual a estratégia de processamento de informações deverá adotar, concebendo-se, portanto, que o agente pode processar a informação de maneira mais cuidadosa, dependendo da

meta em relação ao processamento de informação que adotou, enquanto em outras circunstâncias, em especial quando o objetivo do agente é o de preservar os recursos cognitivos, ele tende a utilizar o pensamento categórico.

Essa discussão sobre em que medida o ser humano age de forma apressada e irrefletida e as circunstâncias em que ele avalia cuidadosamente as peças de informações disponíveis para raciocinar e fazer julgamentos sociais cuidadosos pode ser considerada um elemento central no desenvolvimento atual dos estudos acerca da cognição social.

## Processos duais

Desde o início dos anos de 1980 a discussão sobre a existência de dois processos mentais, um evolutivamente mais antigo, e um segundo, mais recente, tem sido predominante na psicologia social, acarretando impacto em muitas áreas conexas de estudo. Uma série de modelos, com terminologias muito diversificadas, mas genericamente subordinados ao modelo dos processos duais, foi emergindo em vários domínios especializados da psicologia social, fazendo alusão a dois modos de processamento, um realizado com pouco esforço e de forma relativamente automática e outro mais cuidadoso e refletido.

Essa diferença se identifica claramente na diferenciação estabelecida por Sloman (1996) entre o raciocínio associativo e o raciocínio baseado em regras. Uma das formas de raciocínio, o associativo, envolveria a identificação de pistas encontradas nos estímulos mediante a extração de informações previamente aprendidas, enquanto o raciocínio baseado em regras dependeria de um uso formal da lógica simbólica para a formulação de regras precisas destinadas a elaborar inferências consistentes com as informações. Estas duas formas de raciocínio não seriam incompatíveis entre si, e o uso do raciocínio baseado em regras dependeria de uma maior capacidade e esforço da parte do percebido.

Nos domínios da aprendizagem e memória merece destaque a proposta de McClelland, McNaughton e O'Reilly (1995) sobre as diferenças entre os sistemas lento e rápido de aprendizagem e memória. Estes modelos partem da identificação das diferenças entre um sistema evolutivamente mais antigo, dedicado a regular e processar as regularidades encontradas no ambiente, e um sistema mais recente, capaz de processar as informações inesperadas e incomuns no ambiente. Eles foram postulados com base na suposição de que o ser humano deve contar com dois sistemas que ofereçam respostas para duas demandas de aprendizagem incompatíveis. Deve, por um lado, registrar de forma lenta, contínua e irreversível, as informações no ambiente, de maneira que a representação dos conteúdos na memória retratem as experiências enfrentadas pelo percebido ao longo da vida. Este sistema se encarrega da elaboração da nossa visão de mundo, ou seja, constitui um repertório de conhecimento estável e permanente que se forma de maneira lenta e não está sujeito a ser modificado ou desestabilizado por novas informações. Ao mesmo tempo, é necessário postular um sistema mais rápido, capaz de identificar as mudanças mais sutis, episódicas e que, muitas vezes, dependem de informações que se oferecem de forma repetida.

Dada a incompatibilidade desses dois sistemas de aprendizagem, Smith e DeCoster (1996) sugerem que animais e humanos desenvolveram dois sistemas de memória, um associativo e outro baseado em regras. O processamento no primeiro sistema depende fundamentalmente de associações entre as representações, especialmente pela via da similaridade da contiguidade, ocorrendo de forma automática e fora da consciência, enquanto no segundo sistema se fundamenta em regras, que depende do raciocínio lógico, não depende de uma repetição incessante de experiências, dependendo de forma acentuada da capacidade, da atenção e da motivação, ou seja, da atividade consciente do percebido.

No campo de estudo das atitudes e persuasão, Chaiken (1980) chama atenção para as diferenças entre o processamento heurístico e o sistemático das atitudes. No primeiro caso, a atitude é processada predominantemente em razão da prevalência de pistas disponíveis e evidentes por si mesmas, levando em conta a avaliação positiva ou negativa da mensagem, assim como a atratividade da fonte, enquanto no processamento sistemático os principais elementos envolvem a busca exaustiva de informações relevantes e a preocupação com a consistência lógica dos argumentos. A decisão quanto ao processamento a predominar depende, sobretudo, da disponibilidade de recursos cognitivos para realizar um processamento mais sistemático, bem como do grau de importância que o percebido atribui ao assunto ao qual dedica a sua atenção. O modelo da probabilidade de elaboração (*likelihood elaboration model*) estabelece a diferenciação entre as duas rotas determinantes para a persuasão e a mudança das atitudes, uma periférica, que se aproximaria do processamento heurístico, e uma rota central, mais sistemática (Petty & Cacioppo, 1986). A decisão quanto ao domínio de uma das rotas para a persuasão dependeria tanto da habilidade cognitiva quanto da motivação do percebido em conduzir julgamentos mais cuidadosos.

A perspectiva de Fazio (1986), ao admitir a impossibilidade de um processamento concomitante nos dois sistemas de informação, difere, neste particular, das formulações anteriores, que acolhem o entendimento de que as duas formas de processamento podem ocorrer simultaneamente. Em que pese esta diferença, o modelo de Fazio também postula um processamento menos sistemático, decorrente da repetição sistemática de associações com o objeto atitudinal, assim como um processamento mais elaborado, decorrente da busca sistemática e consistente de informações relevantes ao objeto da atitude.

O impacto dos modelos duais foi particularmente marcante no domínio de estudo da formação de impressões, pois permitiu adotar uma perspectiva mais dinâmica e menos dependente da noção de traços psicológicos. Dois modelos foram marcantes no início dos anos oitenta, o do processamento dual (Brewer, 1986) e o do contínuo (Fiske & Neuberg, 1990). Em ambos os casos, o papel da informação sobre as categorias e, em particular, sobre os estereótipos, ocupa uma posição central no processo de formação de impressões. A marca mais distinta, e comum a estes dois modelos, é a que se estabelece entre a formação de impressões mediante a categorização, em contraposição a uma forma mais individualizada de formar e gerenciar as impressões. Os dois modelos postulam que no nível *default* o processamento é automático e depende, sobretudo, do uso do pensamento categórico, em especial das representações estereotipadas a respeito da categoria social à qual o alvo do julgamento pertence. Este processo acarretaria julgamentos imprecisos e rápidos, facilitando a formação da impressão a partir de informações consistentes com os estereótipos. Se as circunstâncias forem outras, se a pessoa estiver motivada, por exemplo, se estiver fazendo parte de uma equipe de trabalho com a pessoa objeto do julgamento, passará a levar mais em consideração as peças de informação incompatíveis com a representação estereotipada da categoria à qual o alvo pertence, conduzindo um processamento mais individualizado e menos centrado em representações estereotípicas.

O modelo de Gilbert (1989) se refere a dois estágios na formação de impressões. Em um primeiro momento, a impressão é formada a partir de inferências a respeito dos traços atribuíveis à pessoa objeto do julgamento mediante o raciocínio inferencial, em que se identificam as características da pessoa e função da repetição sistemática de comportamentos compatíveis com os traços psicológicos previamente postulados. Em uma etapa ulterior da formação de impressões, o percebido tenderá a abandonar as inferências a respeito dos traços psicológicos e passará a levar em consideração as pistas presentes na situação, formulando atribuições tanto a respeito das atribuições internas, quanto das atribuições externas para os comportamentos percebidos do alvo

do julgamento.

Ainda na perspectiva do julgamento social, o modelo formulado por Martin, Seta e Crelia (1990) adota uma perspectiva semelhante ao de Gilbert, acentuando a passagem de um processamento mais sistemático, dominado pelas influências automáticas inerentes ao contexto, para uma etapa em que o impacto destas influências é corrigido pela intervenção de uma forma de pensamento mais controlada. Neste caso, a suposição é de que se o percebido se encontrar motivado e tiver recursos cognitivos disponíveis poderá avaliar cuidadosamente as informações comumente associadas ao contexto e corrigir as informações potencialmente enganadoras, conduzindo a um julgamento mais consistente com a realidade e menos subordinado à visão predominante da sociedade.

No domínio específico do estudo dos estereótipos sociais, o modelo dissociacionista de Devine (1989) postula uma diferença entre duas formas de ativação e aplicação dos estereótipos. Um estereótipo é considerado um hábito, aprendido durante a socialização, mediante o estabelecimento de associações entre um conjunto de informações (traços, imagens, representações, concepções etc.) e uma determinada categoria social. Estereotipar seria aplicar automaticamente estas associações, o que levaria a um julgamento baseado nestas representações categóricas, embora este julgamento possa vir a ser suprimido pelas pessoas com baixo nível de preconceito pessoal, desde que elas se esforcem para sobrepor suas crenças pessoais igualitárias de forma que suplantem as crenças estereotipadas cultivadas durante a socialização.

Ainda que diferentes, esses processos podem ser qualificados por três noções fundamentais: (1) a informação pode ser processada de uma forma rápida e “descuidada”; (2) a informação também pode ser processada de uma forma mais lenta e cuidadosa; e (3) podem-se estabelecer relações de concomitância ou de transformação entre as duas formas de processamento (Hunt, Borgida, & Lavine, 2012).

Conforme mencionado no início desta introdução, a abordagem da cognição social centra os seus esforços na investigação direta das estruturas e dos processos cognitivos subjacentes aos vários fenômenos sociais, sendo concebida tanto como uma abordagem teórica, quanto uma área de investigação voltada para o estudo de conteúdos específicos. Esta introdução focou-se principalmente no entendimento da cognição social como abordagem teórica, levando o leitor a compreender os seus impactos no estudo dos diversos processos cognitivos que se encontram presentes no processamento da informação que está em jogo na relação e no julgamento das outras pessoas. No entanto, a cognição social também pode ser entendida como uma área de investigação, e é nesta última perspectiva que se inserem os estudos da cognição social em contextos organizacionais e do trabalho do qual serão feitas breves considerações.

## **Cognição Social em contextos organizacionais e de trabalho**

Os estudos organizacionais trazem, claramente, a marca da interdisciplinaridade. Ao longo da sua constituição enquanto domínio científico, diferentes abordagens e movimentos trouxeram para a sua compreensão o aporte conceitual e metodológico de distintas disciplinas. Tal pluralidade associa-se a uma riqueza de conceitos e níveis de análises, assim como a tensões e rupturas inevitáveis entre diferentes perspectivas analíticas, com suas claras implicações metodológicas para a apreensão desse objeto.

Embora sejam múltiplas as definições, diferenciadas as ênfases, qualquer tentativa de se conceituar *organização* incorpora a ideia de um *agrupamento social* ou a de *indivíduos em interação*. Organizações são criações ou ferramentas sociais, produtos de ações individuais e coletivas; sua dinâmica e seus processos entrelaçam-se com processos e dinâmicas de indivíduos e de grupos

em um espaço e tempo que delimitam e circunscrevem suas interações.

Assim entendidas, fica clara a importância atribuída por pesquisadores e gestores ao papel do conhecimento, do pensamento e dos processos que os geram e os transformam, para uma compreensão mais adequada das características e dinâmicas das organizações. Na realidade, compreender as organizações requer, necessariamente, uma teoria sobre o homem e sua ação social, mesmo quando se assume o pressuposto de que essas unidades sociais não se reduzem ao comportamento dos indivíduos singulares que as compõem. É evidente a importância que o pensamento, a linguagem, o manejo de símbolos, de conceitos e de regras desempenham neste complexo cotidiano de pessoas que têm que articular suas ações em torno de um objetivo organizacional. É esse fato que torna a cognição uma classe de fenômenos central para a compreensão dos processos organizacionais.

Uma perspectiva de análise ampla para compreender qualquer ação, escolha, decisão ou interação humana em uma organização poderia apoiar-se no seguinte conjunto de pressupostos:

Eleger a ação humana como foco privilegiado (não único) do seu olhar implica, necessariamente, na análise das interações indivíduo e contexto. Contexto que, na sua dimensão mais significativa, é composto por outras pessoas; logo é social, cultural e simbólico. O significado do comportamento/ação só emerge quando temos acesso a tais interações.

O comportamento humano é processo, é fluxo e não pode ser confundido com “movimentos motores” públicos e observáveis; inclui os atos da fala e, portanto, podem ser privados. Em todas as suas formas, o indivíduo, ao se comportar, busca intervir e modificar ambientes e contextos, influenciar outrem, dirigir o seu próprio comportamento.

A ação humana constitui uma unidade que integra práticas, significados pessoais e culturais a elas associados e, certamente, componentes emocionais e afetivos. O sentir, o pensar e o agir interligam-se em complexas redes que geram “atos” e são resultantes de uma história singular em um contexto que também é singular, naquilo em que é percebido, interpretado e construído pelo próprio sujeito.

A compreensão do comportamento humano em contexto envolve movimentos complementares que devem buscar no próprio indivíduo (como organismo e história) e na situação, as forças responsáveis por sua emergência e manutenção. Os processos de aprendizagem fazem com que o indivíduo traga, para cada nova situação, o produto de sua história de vida, o percurso singular de suas experiências, dentro da sociedade e da cultura que estruturaram esse seu percurso.

Inúmeros modelos que buscam representar as relações entre contexto de trabalho e comportamento do trabalhador dão destaque aos processos cognitivos mediadores dessa relação. Apoiada no pressuposto de que o pensamento e o conhecimento gerado no cotidiano jogam um importante papel nas ações e interações humanas, abordagens cognitivistas têm sido largamente utilizadas para analisar e explicar fenômenos e processos organizacionais, de forma congruente com a tendência que domina a investigação em outros campos da psicologia.

A importância assumida pelas variáveis cognitivas nos estudos organizacionais deve-se ao reconhecimento de que a natureza do ambiente ao qual o indivíduo responde é, ao menos parcialmente, construída pelo próprio indivíduo nos seus processos de interação social. Ou seja, a crescente visão do fenômeno organizacional como socialmente construído através da interação entre atores relevantes. Certamente não existe, hoje, um tópico de investigação – dos mais tradicionais aos mais recentes – que não seja tocado por enfoques simbólicos.

Os autores que revisam o campo de estudos sobre cognição e organização mantêm a distinção entre os domínios micro e macro-organizacionais (Ilgen & Klein, 1988; Lord & Maher, 1989,



1991; Walsh, 1995). Há um amplo reconhecimento de que os processos micro-organizacionais, tradicionalmente, foram estudados sob uma perspectiva cognitivista, pelo peso dos estudos sobre cognição social no campo da Psicologia Social, área dos estudos psicológicos mais diretamente associada aos estudos organizacionais. Como entender as relações entre membros de uma equipe, os processos de avaliação de desempenho, o comportamento da liderança, os conflitos e processos de negociação sem recorrer aos conhecimentos de percepção social ou às teorias de atribuição, por exemplo? Parece-nos natural, portanto, que tópicos clássicos do comportamento humano nas organizações demandem conceitos cognitivos para a sua adequada compreensão.

Para resumir, três grandes perspectivas de abordar a cognição têm contribuído sobremaneira para o desenvolvimento dos estudos organizacionais: a *cognição social*, que foca nos processos mediante os quais os indivíduos percebem, estruturam e usam, no seu cotidiano, o conhecimento sobre si, sobre os outros e sobre o mundo; as teorias sobre o *processo decisório*, outro campo mais especificamente voltado para a análise de como as pessoas, nos seus ambientes naturais, tomam decisões; e as *teorias instrucionais*, que historicamente se voltaram para investigar os processos de aprendizagem em contextos formais e informais de ensino.

### Referências

- Atance, C. M., Bernstein, D. M., & Meltzoff, A. N. (2010). Thinking About False Belief: It's Not Just What Children Say, But How Long It Takes Them To Say It. *Cognition*, 116(2), 297-301. doi: 10.1016/j.cognition.2010.05.008
- Augoustinos, M., Walker, I., & Donaghue, W. (2006). *Social cognition: An integrated introduction*. London: SAGE Publications.
- Bandura, A., Adams, N. E., & Beyer, J. (1977). Cognitive Processes Mediating Behavioral Change. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35(3), 125-139. doi: 10.1037/0022-3514.35.3.125
- Bartlett, F. C. (1932). *Remembering: A study in experimental and social psychology*. New York: Macmillan Co.
- Berkowitz, L. (1986). *Advances in experimental social psychology (vol. 19)*. Orlando: Academic Press.
- Berkowitz, L. (1988). *Advances in experimental social psychology*. San Diego: Academic Press.
- Bishop, M. A., & Trout, J. D. (2005). *Epistemology and the psychology of human judgment*. New York: Oxford University Press.
- Brewer, M. (1988). A dual process model of impression formation. In T. K. Srull & R. S. Wyer (Orgs.), *Advances in social cognition* (pp. 1-36). Hillsdale, N.J.: L. Erlbaum.
- Chaiken, S. (1980). Heuristic versus systematic information processing and the use of source versus message cues in persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39(5), 752-766. doi: 10.1037/0022-3514.39.5.752
- Cohen, A. S., & German, T. C. (2010). A reaction time advantage for calculating beliefs over public representations signals domain specificity for a "theory of mind". *Cognition*, 115(3), 417-425. doi: 10.1016/j.cognition.2010.03.001
- Devine, P. G. (1989). Stereotypes and prejudice: Their automatic and controlled components. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(1), 5-18. doi: 10.1037/0022-3514.56.1.5
- Devine, P. G., Hamilton, D. L., & Ostrom, T. M. (1994). *Social cognition: Impact on social psychology*. San Diego: Academic Press.

- Ebstein, R. P. (2011). *From DNA to social cognition*. Hoboken: Wiley-Blackwell.
- Fazio, R. (1986). How do attitudes guide behavior? In R. M. Sorrentino, & E. T. Higgins (Orgs.), *Handbook of motivation and cognition: foundations of social behavior* (pp. 204-243). New York: Guilford Press.
- Fazio, R. H., & Olson, M. A. (2003). Implicit measures in social cognition research: Their meaning and use. *Annual Review of Psychology*, 54(1), 297-327. doi: 10.1146/annurev.psych.54.101601.145225
- Fiske, S. T., & Taylor, S. E. (1984). *Social cognition*. Reading, Mass.: Addison-Wesley Pub. Co.
- Fiske, S. T., & Neuberg, S. L. (1990). A continuum model of impression formation: From category-based to individuating processes as a function of information, motivation, and attention. In M. P. Zanna (Org.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 23, pp. 1-108). San Diego: Academic Press.
- Gawronski, B., & Payne, B. K. (2010). *Handbook of implicit social cognition: Measurement, theory, and applications*. New York: Guilford Press.
- Gilbert, D. T. (1989). Thinking lightly about others: Automatic components of the social inference process. *Unintended thought* (pp. 189-211). New York: Guilford Press.
- Igen, D. R., & Klein, H. J. (1988). Organizational Behavior. *Annual Review of Psychology*, 40, 327-51. doi: 10.1146/annurev.ps.40.020189
- Jost, J. T., & Amodio, D. M. (2012). Political ideology as motivated social cognition: Behavioral and neuroscientific evidence. *Motivation and Emotion*, 36(1), 55-64. doi: 10.1007/s11031-011-9260-7
- Klaczynski, P. A. (2000). Is rationality really “bounded” by information processing constraints? *Behavioral and Brain Sciences*, 23(5), 683-684. doi: 10.1017/S0140525X00413439
- Knippenberg, A. V., & Dijksterhuis, A. (1996). A posteriori stereotype activation: The preservation of stereotypes through memory distortion. *Social Cognition*, 14(1), 21-53. doi: 10.1521/soco.1996.14.1.21
- Kunda, Z. (1999). *Social cognition making sense of people*. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Lachman, R., Lachman, J. L., & Butterfield, E. (1979). *Cognitive psychology and information processing: An introduction*. Hillsdale, N.J.: Lawrence Erlbaum Associates.
- Liew, S., & Asiz-Zadeh, L. (2011). The human mirror neuron system and social cognition. In S-L. Liew, & L. Aziz-Zadeh (Orgs.), *From DNA to social cognition* (pp. 63-80). Hoboken: Wiley-Blackwell. doi: 10.1002/9781118101803.ch4
- Lord, R., & Maher, K.J. (1991). *Leadership and information processing: Linking perception and performance*. Boston: Unwin-Everyman.
- Lord, R. G., & Maher, K. J. (1989). Cognitive processes in Industrial and organizational psychology. In C. L. Cooper, & I. T. Robertson (Orgs.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, (Vol.4, pp.49-91). Manchester, UK: Wiley.
- Martin, L. L., Seta, J. J., & Crelia, R. A. (1990). Assimilation and contrast as a function of people's willingness and ability to expend effort in forming an impression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(1), 27-37. doi: 10.1037/0022-3514.59.1.27
- Matlin, M. W. (2009). *Cognitive psychology* (7th ed.). Hoboken, NJ: Wiley ;.
- McClelland, J. L., McNaughton, B. L., & O'Reilly, R. C. (1995). Why there are complementary learning systems in the hippocampus and neocortex: Insights from the successes and failures

- of connectionist models of learning and memory. *Psychological Review*, 102(3), 419-457. doi: 10.1037/0033-295X.102.3.419
- Moskowitz, G. B. (2005). *Social cognition: Understanding self and others*. New York: Guilford Press.
- Neisser, U., & Winograd, E. (1988). *Remembering reconsidered: ecological and traditional approaches to the study of memory*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Nosek, B. A., Hawkins, C. B., & Frazier, R. S. (2011). Implicit social cognition: From measures to mechanisms. *Trends in Cognitive Sciences*, 15(4), 152-159. doi: 10.1016/j.tics.2011.01.005
- Park, S. H., Glaser, J., & Knowles, E. D. (2008). Implicit motivation to control prejudice moderates the effect of cognitive depletion on unintended discrimination. *Social Cognition*, 26(4), 401-419. doi: 10.1521/soco.2008.26.4.401
- Pennington, D. C. (2000). *Social cognition*. London: Routledge.
- Petty, R. E., & Cacioppo, T. J. (1986). The elaboration likelihood model of persuasion. *Advances in experimental social psychology* (Vol. 19, pp. 123-205). Orlando: Academic Press.
- Schnabel, K., Asendorpf, J. B., & Greenwald, A. G. (2008). Assessment of individual differences in implicit cognition. *European Journal of Psychological Assessment*, 24(4), 210-217. doi: 10.1027/1015-5759.24.4.210
- Simon, H. A. (1991). Bounded rationality and organizational learning. *Organization Science*, 2(1), 125-134. doi: 0.1287/orsc.2.1.125
- Sloman, S. A. (1996). The empirical case for two systems of reasoning. *Psychological Bulletin*, 119(1), 3-22. doi: 10.1037/0033-2909.119.1.3
- Smith, E. R., & DeCoster, J. (2000). Dual-process models in social and cognitive psychology: Conceptual integration and links to underlying memory systems. *Personality and Social Psychology Review*, 4(2), 108-131. doi: 10.1207/S15327957PSPR0402\_01
- Sorrentino, R. M., & Higgins, E. T. (1986). *Handbook of motivation and cognition: Foundations of social behavior*. New York: Guilford Press.
- Srull, T. K., & Wyer, R. S. (1988). *Advances in social cognition*. Hillsdale, N.J.: L. Erlbaum.
- Stacey, R. (2005). Affects and cognition in a social theory of unconscious processes. *Group Analysis*, 38(1), 159-176. doi: 10.1177/0533316405050000
- Sternberg, R. J. (1985). Controlled versus automatic processing. *Behavioral and Brain Sciences*, 8(01), 32. doi: 10.1016/S0364-0213(03)00011-9
- Stevens, L. E., & Fiske, S. T. (1995). Motivation and cognition in social life: A social survival perspective. *Social Cognition*, 13(3), 189-214. doi: 10.1521/soco.1995.13.3.189
- Uleman, J. S., & Bargh, J. A. (1989). *Unintended thought*. New York: Guilford Press.
- Walsh, J. P. (1995). Managerial and organizational cognition: notes from a trip down memory lane. *Organizational Science*, 6(3), 280-321. doi: 10.1287/orsc.6.3.280
- Wyer, R. S., & Srull, T. K. (1989). *Memory and cognition in its social context*. Hillsdale, N.J.: L. Erlbaum Associates.

#### Como Citar:

Pereira, M. E., & Bastos, A. V. B. (2014). Cognições sociais: uma introdução. *Revista Brasileira de Psicologia*, 01(02), 5-17.