



I S P A B
Instituto Superior de Psicologia Aplicada

UNIDADE CURRICULAR: Psicologia da Publicidade
CURSO: Marketing, Publicidade e Relações Públicas (MPRP)
ANO CURRICULAR: 1º Ano
PROVA: Teste escrito individual
MODALIDADE DE AVALIAÇÃO: Avaliação Contínua
DURAÇÃO: Noventa minutos (Tolerância: Trinta minutos)
DATA: 11 de Junho de 2012 (20:00 horas)



ANO LECTIVO: 2011/2012

Leia atentamente toda a prova antes de começar a responder

Grupo I (quatro valores)

1. Explique a evolução do objeto da Psicologia.

(4 valores)

Desde que se autonomizou da Filosofia, o objeto de estudo da Psicologia sofreu, ao longo do tempo, uma evolução. Inicialmente centrava-se no estudo das experiências conscientes acessíveis através da introspeção. Esta conceção, defendida por Wundt, vai ser posta em causa por Watson, que considerava que só o comportamento objetivamente observável poderia ser objeto de uma ciência.

Freud considera que, para se explicar o comportamento humano, seria necessário compreender o papel do inconsciente. Chamou também à atenção para a importância da infância na explicação dos comportamentos do adulto.

Hoje, a Psicologia tem como objeto de estudo não só o comportamento observável mas também os processos mentais.

Wundt apresenta os processos mentais conscientes, procurando identificar os seus elementos básicos – as sensações (ao sabermos o modo como se combinam identificaremos a estrutura da atividade consciente), como objecto de estudo e a introspeção controlada como método. Não rompe com a conceção tradicional, introspetiva.

Watson rompe com a conceção tradicional de psicologia sendo considerado o pai da psicologia científica. Recorre ao método experimental para estudar o comportamento. O comportamento (behaviour) é o conjunto de respostas observáveis a estímulos igualmente observáveis provenientes do meio. Somos totalmente condicionados pelo meio ($R=f(s)$ – as respostas em função das situações). Alterando as situações que condicionam o comportamento podemos modificá-lo.

O gestaltismo é uma corrente que deu um importante contributo na construção da Psicologia como ciência. Apesar de também estudar experiências conscientes vai-se demarcar da corrente associacionista, que defendia que a vida mental era constituída por elementos que se associavam. Opondo-se a esta conceção atomista defende que a percepção dos objetos é diferente da percepção do somatório dos

elementos que o constituem. Percepcionados formas organizadas, totalidades, primeiro o todo que as partes.

As concepções desenvolvidas por Freud têm um papel central na história da Psicologia pelo seu carácter inovador e revolucionário. O fundador da Psicanálise recusa a concepção, então vigente, segundo a qual o comportamento seria totalmente controlado pela razão e pela vontade. Afirma a existência do inconsciente que define como uma zona do psiquismo constituída por desejos, impulsos, fundamentalmente de carácter sexual – libido. Como o próprio nome indica, não seria possível aceder, através da introspecção, a esses materiais inconscientes; contudo, teriam grande influência no comportamento.

Uma outra inovação apresentada pela Psicanálise foi a afirmação da existência da sexualidade infantil, anterior, portanto, ao funcionamento das glândulas sexuais. Manifestando-se desde o nascimento, a sexualidade assume diferentes manifestações nos diferentes estádios psicosexuais sendo um elemento essencial no processo de desenvolvimento da personalidade.

Segundo Freud, o psiquismo humana seria constituído pelas seguintes zonas: id, ego e superego. O id é a zona inconsciente, constituída por pulsões, recordações e desejos de que não temos consciência. Existe desde o nascimento, regendo-se pelo princípio do prazer. Este princípio orienta-se pelo objetivo de satisfazer os impulsos e desejos, fundamentalmente de natureza sexual. O ego é a zona consciente do psiquismo que se forma a partir do id no primeiro ano de vida. Pressionado pelo id, que visa a realização de desejos e pulsões, e pelo superego, que representa a moral, o ego vive frequentemente conflitos. O superego é a instância do psiquismo que corresponde à interiorização dos valores e normas sociais e morais vigentes na sociedade. Constrói-se entre os 3 e os 5 anos no processo de socialização tendo como modelos os pais e outros adultos significativos. Pressiona o ego para não realizar os impulsos do id. O ego orienta-se pelo princípio da realidade que procura responder às exigências sociais.

Com características específicas, as três instâncias do psiquismo têm dinâmicas próprias que são geradoras de conflitos. Concretamente, o ego é simultaneamente pressionado pelo id (satisfação dos desejos) e pelo superego (componente moral do psiquismo). As situações e conflito são geradoras de angústia e ansiedade existindo então mecanismos de defesa do ego (meios para reduzir os sentimentos de angústia a ansiedade/tensão que resultam desses conflitos).

Método Introspectivo

- Método que consiste na observação, descrição e análise pelo sujeito dos seus pensamentos, emoções e experiências pessoais.

- É uma autoanálise.

- Primeiro método usado em Psicologia. A falta de rigor e limitações várias não são compatíveis com as exigências científicas.

- Utilizado como método complementar de outros métodos.

O método introspectivo apresenta um conjunto de limitações na sua aplicação:

- O método introspectivo consiste numa auto-observação dos fenómenos psíquicos.

Por isso, os dados fornecidos pelo sujeito não podem ser controlados por outro observador;

- É difícil, através da linguagem, descrever com objetividade o que se sente, os fenómenos psíquicos observados;

- A introspecção é sempre a observação de um fenómeno que já ocorreu: é retrospecção;

- As crianças, os doentes mentais e os animais não se podem introspecionar. Se a psicologia recorresse só ao método introspectivo ficariam excluídas do seu domínio áreas fundamentais de investigação e intervenção.

- A adoção do método experimental correspondeu a uma necessidade de assegurar à psicologia o carácter de ciência objetiva e rigorosa seguindo o modelo das ciências da natureza.

- Procura compreender os factos que estuda através da identificação das suas causas. A relação causa efeito é enunciada na hipótese e testada na experimentação. Além disso, os resultados verificados na amostra significativa são generalizados à população estudada.

1) Formulação de hipóteses – a hipótese prévia corresponde à suposição de relações entre diversos factos.

2) Experimentação

a) Manipulação e controlo das variáveis – o investigador faz variar um determinado fator (variável independente) e verifica as alterações dessa variável no comportamento que está a estudar – variável dependente.

Variável independente – Fator que sofre modificações, que é manipulada pelo investigador e que se supõe ser a causa do comportamento que se pretende estudar.

Variável dependente – aspeto do conhecimento que o investigador pretende conhecer. A sua variação dependerá da variável independente.

Variável parasita ou externa – aspetos que o investigador não considerou na hipótese e que podem influenciar os resultados. As variáveis parasitas devem ser identificadas para se controlar o seu efeito.

Para poder controlar o efeito da variável independente na variável dependente o investigador vai formar dois grupos:

Grupo experimental – conjunto de indivíduos submetidos à experiência, isto é, que sofrem os efeitos da manipulação da variável independente.

Grupo de controlo – conjunto de indivíduos que não sofrem os efeitos da manipulação da variável independente, servindo-se termo de comparação com o grupo experimental.

A psicologia recorre a dois tipos de experiências: experiência laboratorial (ao decorrer num ambiente artificial, o comportamento das pessoas pode sofrer distorções; no laboratório, estão ausentes variáveis que existem no meio natural e que influenciam o comportamento) e experiência de campo ou em contexto ecológico (estas experiências não permitem controlar todas as variáveis nem separar os diferentes fatores).

3) Generalização dos resultados

População – grupo de indivíduos sobre os quais se pretende desenvolver um estudo.

Amostra significativa – parte da população, do universo que se pretende estudar e que reflete as características dessa população permitindo a generalização.

Limitações do método experimental:

1) Há dificuldade em controlar variáveis que afetam o que se está a investigar (variáveis externas ou parasitas);

2) Há situações que, por razões de ordem ética, impedem o recurso à experimentação: não se podem provocar danos físicos ou psicológicos para se testar uma hipótese;

3) Não são tidas em conta as características particulares de um sujeito;

4) A complexidade do comportamento humano dificulta o isolamento das variáveis independentes;

5) Há dificuldade em se controlar as expectativas dos participantes.

Experimentação provocada – o investigador manipula a variável independente para analisar os seus efeitos na variável dependente.

Experimentação invocada – o investigador observa situações que acontecem na vida corrente procurando estabelecer uma relação entre variáveis. Não há manipulação da variável independente.

Observação

- Pode ser considerada um método, um instrumento ou uma etapa de outros métodos;
- Pode ocorrer em laboratório (observação laboratorial) ou em contexto ecológico (observação naturalista). Nestes dois tipos de observação o observador não participa na experiência (observação não-participante).
- Observação laboratorial – permite controlar melhor as variáveis

Limitações: o ambiente é artificial, afetando por isso o comportamento dos sujeitos; há comportamentos que não podem ser observados em laboratório; o observado tende a comportar-se de acordo com o que julga ser a expectativa do observador;

- Observação naturalista – valorização da relação dos indivíduos com o meio em que estão inseridos considerando que descolá-los desse meio equivale a uma perda de informação e uma distorção da mesma. Há dificuldade no controlo das variáveis.

Existe um outro tipo de observação em que o observador se integra na unidade social que vai estudar para recolher dados – observação participante. Valoriza a apreensão qualitativa do comportamento nos contextos sociais.

Método Clínico

- O método clínico aplica-se no estudo aprofundado de um indivíduo, situação ou problema.
- A pessoa é encarada como ser global e único.
- Visa uma compreensão global e profunda dos processos que estão subjacentes aos comportamentos manifestados.
- Implica uma atitude de compreensão e intuição do psicólogo na sua relação com o sujeito – a relação que se procura estabelecer é de empatia.
- Não isola variáveis como o método experimental: tem em conta todas as variáveis envolvidas.
- Recorre a um conjunto específico de técnicas como a observação clínica, entrevista clínica, anamnese e testes.

Anamnese – conjunto estruturado de informações significativas passadas e presentes relativas a uma pessoa. Permite a compreensão aprofundada da história de um indivíduo.

Entrevista clínica – serve como meio de diagnóstico e psicoterapia. Através da entrevista, a pessoa pode entender melhor o que a preocupa, compreender-se a si própria e buscar estratégias para a resolução do seu problema.

Observação clínica – observação direta dos comportamentos e atitudes do indivíduo com o objetivo de compreender os seus problemas.

Testes – fundamentalmente usados para estudar fenómenos que não podem ser estudados diretamente, nomeadamente os testes projetivos (de personalidade), podendo destinar-se a um indivíduo ou a uma população.

Testes [de inteligência, de aptidão, de personalidade]

- Padronização (mesmas condições de aplicação, cotação e avaliação);
- Fidelidade (os resultados dos testes devem ser estáveis para permitirem previsões/conclusões);

- Validade (é importante definir claramente o que um teste mede realmente para permitir que se tirem conclusões);

- Sensibilidade (um teste é tanto mais sensível quanto melhor diferenciar os sujeitos)
O método psicanalítico tenta interpretar e tornar conscientes as informações que residem no imenso e profundo/submerso mundo do nosso inconsciente, de forma a compreender e evitar os comportamentos considerados desviantes, e, por isso, perturbadores da vida dos indivíduos.

Tem uma aplicação terapêutica em várias doenças do foro psíquico, tais como depressões, neuroses, fobias, etc.

Associações livres – o paciente diz o que lhe vem à mente e expressa os afetos e emoções sentidos, sem se preocupar com o sentido das suas afirmações. O objetivo é recordar os acontecimentos traumáticos recalcados, interpretá-los e compreendê-los.

Interpretação de sonhos – considerada por Freud o meio de atingir o inconsciente do paciente. O material recalcado liberta-se, ainda que de uma forma distorcida, no sonho. O analista vai, assim, procurar o sentido oculto do sonho, ou seja, o significado profundo do sonho, incompreensível para o sonhador.

Análises dos atos falhados – os atos falhados resultam da interferência de intenções diferentes que entram em conflito. São os desejos recalcados que dão origem aos atos falhados.

Processo de transferência – a transferência é um processo em que o analisando transfere para o psicanalista os sentimentos de amor/ódio vividos na infância sobretudo relativamente aos pais. O psicanalista interpreta os dados do processo de transferência.

Psicologia clínica – o psicólogo clínico intervém fundamentalmente ao nível da saúde mental. De entre outras funções pode-se destacar:

- Diagnóstico, prevenção e tratamento de dificuldades, de perturbações e de conflitos psicológicos;
- Prevenção de comportamentos de risco;
- Desenvolvimento de psicoterapias individuais, de grupo ou familiares;
- Promoção da saúde mental.

Psicologia organizacional – De entre as funções do psicólogo organizacional podem destacar-se:

- Selecionar e formar os recursos humanos nas organizações;
- Analisar as relações que se estabelecem entre os indivíduos e os grupos;
- Identificar os fatores de satisfação e insatisfação dos trabalhadores;
- Analisar os processos de liderança, a organização no trabalho, assim como os conflitos que possam ocorrer no interior das organizações.

Implicações da abrangência do objeto de estudo da Psicologia

A Psicologia tem como objeto o estudo do comportamento e dos processos mentais em diferentes indivíduos e em contextos sociais diferentes. A complexidade e diversidade do objeto da Psicologia explica a existência de várias perspetivas, de várias teorias que apresentam interpretações próprias. Por outro lado, recorre a uma pluralidade de metodologias (método experimental, clínico, observação, etc.) que visam conhecer aspetos específicos do comportamento e dos processos mentais. Pode-se concluir que a complexidade e abrangência do objeto da Psicologia implica a diversidade de perspetivas e dos métodos.

Na Psicologia encontram-se ainda diferentes ramos de investigação e diferentes áreas de intervenção. Será na diversidade de olhares, interpretações e caminhos que a psicologia constrói a sua unidade.

Grupo II (nove valores)

1. Caracterize a dissonância cognitiva e os mecanismos de defesa individuais.

(4 valores)

De acordo com a teoria de dissonância cognitiva, existe uma tendência nos indivíduos para procurar uma coerência entre suas cognições (convicções, opiniões). Quando existe uma incoerência entre atitudes ou comportamentos (dissonância), algo precisa de mudar para eliminar a dissonância. No caso de uma discrepância entre as atitudes e o comportamento, é mais provável que a atitude vá mudar para acomodar o comportamento.

Dois fatores afetam a força da dissonância:

- 1) o número de convicções dissonantes;
- 2) e a importância atribuída a cada convicção.

Existem três maneiras de eliminar a dissonância:

- 1) reduzir a importância das convicções dissonantes;
- 2) acrescentar convicções mais consoantes que se sobreponham às convicções dissonantes ou;
- 3) mudar as convicções dissonantes para que elas não sejam mais incoerentes.

A dissonância ocorre mais frequentemente em situações onde um indivíduo precisa de escolher entre duas convicções ou ações incompatíveis. A maior dissonância é criada quando as duas alternativas são igualmente atraentes.

A teoria da dissonância aplica-se a todas as situações que envolvem a formação e a mudança de atitudes. Ela é especialmente relevante para tomada de decisões e resolução de problemas.

Considere alguém que compra um carro caro, mas descobre que ele não é confortável em passeios longos. A dissonância existe entre as suas convicções de que comprou um carro bom e de que um carro bom deve ser confortável.

A dissonância pode ser eliminada decidindo-se que isto não importa, já que o carro é principalmente usado para viagens curtas (reduzindo a importância da convicção dissonante) ou focalizando-se as virtudes do carro, como segurança, aparência, manuseio (acrescentando desse modo mais convicções consoantes).

A dissonância também pode ser eliminada desembaraçando-se do carro, mas este comportamento é mais difícil de ser realizado do que mudar as convicções.

Princípios da dissonância:

1. A dissonância acontece quando um indivíduo precisa de escolher entre atitudes e comportamentos que são contraditórios.
2. A dissonância pode ser eliminada reduzindo-se a importância das convicções em conflito, adquirindo novas convicções que mudem o "balanço", ou removendo a atitude ou comportamento em conflito.

Mecanismos de Defesa

Frustração;

bloqueio ou impedimento de consecução do objetivo é chamado de frustração. Este fenómeno é definido em função das condições das pessoas e não das condições dos ambientes externos.

O comportamento alternativo racional pode levar à busca de objetivos substitutivos ou à redução da intensidade da necessidade. Mas se continuar o

bloqueio pode ocorrer um comportamento irracional, desenvolvendo-se a frustração.

A frustração pode crescer até o ponto em que o indivíduo assume um comportamento agressivo. A agressão pode conduzir a comportamentos destrutivos como hostilidade e ataque (ex.: tem medo de seu superior hierárquico = agride a esposa, chuta o gato, discute com o vizinho).

Racionalização;

Nada mais é do que inventar desculpas (ex.: por causa de fulano o meu chefe não me deu aumento).

Regressão;

Não agir de acordo com a própria idade, adotando comportamentos imaturos (pessoas frustradas tendem a desistir das tentativas construtivas para resolver os seus problemas e a regredir para formas mais primitivas e infantis de comportamento. Ex.: indivíduo não consegue ligar o carro começa a dar socos e pontapés).

Fixação;

Ocorre quando uma pessoa continua a apresentar repetidamente o mesmo padrão de comportamento, apesar de a experiência ter mostrado sua inutilidade.

Resignação ou apatia;

Ocorre após um período de prolongada frustração; quando a pessoa perde a esperança de conseguir atingir os seus objetivos em determinada situação e começa a afastar-se da realidade e da fonte de frustração.

Encontramos os sintomas em pessoas que executam tarefas monótonas e rotineiras e que acabam resignando-se com o facto de existir pouca esperança de melhorias no meio em que vivem.

2. Comente criticamente a seguinte afirmação:

"O padrão geral de comportamento de uma pessoa exhibe coerência suficiente que lhe permite a etiqueta de "personalidade"".

(5 valores)

O indivíduo nasce com traços hereditários únicos, passa por um conjunto de experiências que se desenvolvem e continuam a moldar o nosso potencial herdado. O padrão de desenvolvimento infantil com seus estágios sucessivos de progresso mental e físico é bem delineado. É correto dizer que determinadas formas de comportamento e atitudes peculiares nos foram e ainda são inculcadas por um processo de "socialização". As recompensas e punições que expressam aprovação ou desaprovação dos pais, amigos e instituições, juntamente com as necessidades fundamentais para que o indivíduo seja aceito combinaram-se para nos modelar, mas ao mesmo tempo, dar-nos um estilo que nos torna diferentes uns dos outros.

O padrão geral de comportamento de uma pessoa exhibe coerência suficiente que lhe permite a etiqueta de "personalidade".

Definições de Personalidade:

1º - Soma total de características de uma pessoa – Gordon Allport

2º - É a soma total dos comportamentos e das atitudes de cada um – Xavier Teles

3º - Integração, organização ou construção de comportamentos – outros.

Não há dúvidas de que a personalidade é formada de partes, mas partes estruturadas e integradas num "eu"(self), núcleo(ou princípio) organizador da construção que somos.

Além do conceito de organização, é evidente o especto de construção biológica, psicológica e social existente em cada pessoa adulta.

Norman Cameron define a personalidade como uma organização dinâmica de sistemas comportamentais interligadas, a qual vai evoluindo do recém-nascido até o adulto biopsicossocial em um ambiente de outras pessoas e produtos culturais.

A medida que crescem os indivíduos desenvolvem padrões de hábitos ou respostas condicionadas a vários estímulos. A soma desses padrões de hábitos, enquanto percebida pelos outros constitui sua personalidade.

Quando uma pessoa se comporta de maneira semelhante em condições semelhantes é esse comportamento que a torna reconhecida como tal personalidade pelos outros. Com base nisso, podemos esperar ou até prever certos tipos de comportamento dessa pessoa.

“Nenhum homem é uma ilha”, ou seja, nenhum de nós vive isoladamente; tudo que fazemos tem algum efeito sobre outras pessoas; e que não existe maneira pela qual possamos garantir que nosso comportamento nos afecta e a nós somente. Mas, exactamente da mesma maneira que afectamos os outros pelo que fazemos, somos afectados pelo que fazem em relação a nós. Algumas vezes este efeito é desconhecido, mas com muita frequência tornamos intensamente conscientes desta interligação. Conscientemente ou não, inclinamos a modificar o nosso comportamento, quer estejamos em companhia de muita gente, quer com uma única pessoa.

Tendemos a comportar-nos durante o tempo todo não tanto como o indivíduo, mas como representantes não apenas de um grupo, mas de muitos grupos diferentes, alguns dos quais nos afectam muito e aos outros nem tanto. Na extensão em que nos identificarmos mais ou menos fortemente com um grupo e nos comportarmos de modo aceitável para com os demais membros, podemos dizer que estamos demonstrando lealdade a tal grupo.

Grupo III (sete valores)

Responda a uma das seguintes questões:

1. Caracterize as componentes básicas da formação de atitudes.

(7 valores)

A atitude é resultante de valores, crenças, sentimentos, pensamentos, cognições e tendências à reação, referentes a determinado objeto, pessoa ou situação.

Rockeach postula que um conjunto de crenças inclui tanto as crenças inconsequentes quanto as derivadas, organizadas em dois subsistemas diferentes para explicar experiências individuais e dar significado às ações humanas. Seus componentes não são necessariamente organizados de maneira lógica e racional, mas mantém, no entanto, certos relacionamentos estruturais que possibilitam ao indivíduo orientação para se comportar de acordo com suas concepções de eficácia.

Segundo Morris, identificar as influências dos valores como condicionantes da maneira como alguém se comporta ao seleccionar preferências em uma situação social. Capacitar o indivíduo diante das escolhas entre as ações e metas alternativas, constituindo em cognições e ideias presentes em todas as sociedades acerca dos objetivos finais desejáveis.

A ambiguidade de valores tende a dificultar a atuação do indivíduo em sociedade, pois este necessita de sinalizações, estímulos e insights, que orientem e direcionem suas ações.

Os indivíduos basicamente agrupam-se de acordo com as atitudes semelhantes em face de dada situação, pessoa ou objeto, com a finalidade de minimizar os aspetos dissonantes.

A atitude é uma reação avaliativa, aprendida e consolidada no decorrer da experiência de vida do indivíduo, que tem componentes básicos em sua formação:

- a) componente afetivo-emocional: refere-se aos sentimentos ou reação emocional que o indivíduo apresenta em face de uma situação específica;
- b) componente cognitivo: refere-se às crenças do indivíduo, os conhecimentos e os valores associados à situação, objeto ou pessoa;
- c) componente comportamental: refere-se às ações favoráveis ou desfavoráveis com relação a situação em foco;
- d) componente volitivo; constitui-se nas motivações, desejos, expectativas e necessidades inatos e adquiridos.

As atitudes que são tendências as reações delinham “os comos”, “os porquês”, e “os quês” dos comportamentos. São as causas da regularidade da forma como nos comportamos, onde os valores e as crenças formam as bases para que o indivíduo adote determinadas posturas.

Situações nas quais o comportamento não reflete necessariamente as atitudes ou predisposições para a ação, agir em função das expectativas que o grupo social espera de seu desempenho do que em função de reais impulsos e desempenha desta forma os papéis sociais que são padrões esperados e aceitos. Os estereótipos e os preconceitos tendem a refletir percepções distorcidas da realidade.

No conjunto de atitudes que o indivíduo desenvolve, identifica-se a tendência de que as mesmas se mantenham estáveis, pois os valores e as crenças que estão subjacentes as atitudes tendem a permanecer fixos em termos gerais. O fenômeno mudança vem aflorando nas relações sociais e no ambiente de trabalho. É difícil efetivar as mudanças altitudinais, inclusive pela presença de sinais de “pressão ao conformismo”, expresso pelos hábitos e costumes vigentes em sociedade.

Observa-se nos indivíduos reações tradicionais permeadas por um discurso contemporâneo, sem que este tenha uma consciência plena de suas posições sobre o meio no qual interage, levando-o a resistir aos processos sociais de mudanças.

Comportamento é um conjunto de operações materiais e simbólicos, entendidos como um processo dialético e significativo em permanente interação. A origem destas operações situa-se nas necessidades humanas. Comportamentos podem ser definidos como as reações dos indivíduos e as respostas a dado estímulo, sendo determinados pelo conjunto de características ambientais (adquiridas) e hereditárias (genéticas).

As ações adotadas pelo indivíduo estão distantes do significado efetivo das mesmas. Dessa maneira, o comportamento humano sofre influencia continua de aspetos do meio ambiente, o que de certa forma lhe confere o caráter de adaptação constante aos determinantes sócio organizacionais.

O comportamento refere-se as ações que o indivíduo exterioriza em sua relação direta com o meio social, a atitude implica uma predisposição interior do indivíduo para reagir em face de tais situações. Estas predisposições relacionam-se diretamente às concepções que o indivíduo gradativamente vai formando sobre si mesmo, os outros e as atividades sociais que realiza no contexto social mais amplo.

O comportamento do indivíduo representa sua capacidade de adaptar-se ao meio social circundante. Tem-se, também, a perspectiva contemporânea visando estimular atitudes e comportamentos compatíveis com as necessidades organizacionais e mercadológicas contemporâneas.

Comportamento é a reação e atitude é a tendência à reação

2. Caracterize e explique os processos de distorção perceptiva.

(7 valores)

Algumas distorções podem tornar o processo perceptivo impreciso e afetar a resposta. São os estereótipos, o efeito halo, a percepção seletiva, efeito contraste, a projeção e a expectativa.

Estereótipos ou protótipos:

Os estereótipos também podem tornar a recuperação de informações imprecisa. Eles escondem as diferenças individuais e podem impedir que uma gerência conheça as pessoas como indivíduos e avalie precisamente suas necessidades, preferências e habilidades.

Efeito Halo:

O efeito halo acontece quando um certo atributo de uma pessoa ou de uma situação é usado para formar uma impressão geral sobre a pessoa ou situação. Assim como os estereótipos, essas distorções acontecem mais no estágio de organização da percepção. Por exemplo, quando encontramos uma pessoa nova, um sorriso agradável pode nos dar uma primeira impressão positiva- de uma pessoa calorosa, honesta. Desse modo, assim como no caso do estereótipo as diferenças individuais ficam ofuscadas.

Os efeitos halo são especialmente importantes no processo de avaliação de desempenho, pois podem influenciar na avaliação do desempenho do subordinado pelo gerente. Exemplo: pessoas que não faltam ao trabalho tendem a ser encaradas como inteligentes e responsáveis, enquanto que as que faltam são vistas como pessoas com desempenho inferior. Essas são conclusões que podem ser válidas ou não, cabe ao gerente obter as informações verdadeiras, não permitindo que o efeito halo provoque avaliações tendenciosas e equivocadas.

Percepção seletiva:

É a tendência de destacar os aspectos de uma situação, pessoa ou objeto que estejam em consistência com suas necessidades, valores ou atitudes. Tem impacto mais forte no estágio da atenção do processo perceptivo. Por exemplo, quando é solicitado à diferentes executivos de uma fábrica que apontem o principal problema num caso de política da empresa e cada um deles escolhe como problemas consistentes, aqueles relacionados com suas atribuições da área de trabalho.

Projeção:

É a atribuição de características pessoais para outros indivíduos. É provável que ocorra no estágio de interpretação da percepção. Exemplo: quando gerentes presumem que as necessidades de seus subordinados são iguais as suas. A projeção pode ser controlada através de um alto grau de Auto conscientização e empatia - a capacidade de enxergar uma situação como os outros a vêem.

Efeito Contraste:

O efeito contraste ocorre quando as características de uma pessoa são contrastadas com as de outras encontradas logo em seguida, e essas tem uma graduação maior ou menor das mesmas características. A distorção perceptiva pode acontecer, quando alguém por exemplo, faz um discurso depois de outro palestrante brilhante. Tanto gerentes como funcionários precisam ter presente a possível distorção perceptiva que o efeito contraste pode criar no ambiente de trabalho.

Expectação:

É a tendência de criar ou encontrar em outra situação ou indivíduo aquilo que realmente você espera num primeiro momento. As vezes a expectativa é chamada de efeito pigmaleão.

Através da expectativa, você pode criar no trabalho uma situação que espera encontrar.

A avaliação de cada resposta será feita de acordo com os seguintes critérios: domínio da terminologia; clareza de expressão; estruturação lógica das respostas; abordagem reflexiva das questões e domínio dos conteúdos.

Cotações:

A cotação de cada pergunta encontra-se assim distribuída: Grupo I quatro valores; Grupo II nove valores (1. quatro valores; 2. cinco valores); Grupo III sete valores (1. sete valores; 2. sete valores). Total das perguntas: 20 valores.

FIM

