

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
MESTRADO EM PSICOLOGIA**

George Marcílio Fonte Lourenço

**PRÁTICAS DE DEBATE EM MÍDIAS SOCIAIS E DISSONÂNCIA
COGNITIVA: UMA PROPOSTA DE CLASSIFICAÇÃO**

JUIZ DE FORA

2023

George Marcílio Fontes Lourenço

**PRÁTICAS DE DEBATE EM MÍDIAS SOCIAIS E DISSONÂNCIA
COGNITIVA: UMA PROPOSTA DE CLASSIFICAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Juiz de Fora como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Psicologia. Linha de pesquisa Desenvolvimento Humano e Processos Sócio-Educativos.

Orientador: Prof. Dr. Altemir José Gonçalves Barbosa

JUIZ DE FORA

2023

Ficha catalográfica elaborada através do programa de geração automática da Biblioteca Universitária da UFJF, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Lourenço, George Márcilio Fontes.

Práticas de debate em mídias sociais e dissonância cognitiva: uma proposta de classificação. / George Márcilio Fontes Lourenço. -- 2023.

74 p.

Orientador: Altemir José Gonçalves Barbosa
Dissertação (mestrado acadêmico) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Instituto de Ciências Humanas. Programa de Pós-Graduação em Psicologia, 2023.

1. Trabalho acadêmico. I. Barbosa, Altemir José Gonçalves , orient. II. Título.

George Marcílio Fontes Lourenço

**PRÁTICAS DE DEBATE EM MÍDIAS SOCIAIS E DISSONÂNCIA COGNITIVA: UMA
PROPOSTA DE CLASSIFICAÇÃO**

Dissertação ao
Programa de Pós-
graduação em
Psicologia
da Universidade
Federal de Juiz de
Fora como requisito
parcial à obtenção do
título de Mestre em
Psicologia. Área de
concentração:
Psicologia.

Aprovada em 31 de maio de 2023.

BANCA EXAMINADORA

Prof(a) Dr(a) Altemir José Gonçalves Barbosa - Orientador

Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof(a) Dr(a) Saulo de Freitas Araujo

Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof(a) Dr(a) Karen Cristina Alves Lamas

Universidade Salgado de Oliveira - Universo

Juiz de Fora, 11/05/2023.



Documento assinado eletronicamente por **Altemir Jose Goncalves Barbosa, Professor(a)**, em 31/05/2023, às 19:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Saulo de Freitas Araujo, Professor(a)**, em 31/05/2023, às 20:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Karen Cristina Alves Lamas, Usuário Externo**, em 15/06/2023, às 14:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no Portal do SEI-Ufjf (www2.ufjf.br/SEI) através do ícone Conferência de Documentos, informando o código verificador **1279672** e o código CRC **600EE0AA**.

RESUMO

A Teoria da Dissonância Cognitiva (TDC) foi apresentada inicialmente por Leon Festinger em 1957. Dissonância cognitiva é o estado de desconforto psicológico de uma pessoa com cognições discrepantes. Esse desconforto gera uma motivação para que a pessoa utilize estratégias para lidar com essa dissonância. O primeiro capítulo deste trabalho apresenta as principais características da TDC, partindo das propostas iniciais de Festinger e recorrendo a autores mais recentes para refletir sobre o desenvolvimento e os desafios atuais dessa teoria. No segundo capítulo, considerando a baixa qualidade e os conflitos comuns nas interações online, é apresentada uma pesquisa que teve como objetivo desenvolver um sistema de classificação de práticas usadas em debates na internet. Comentários (N = 438) de dois vídeos do Youtube com posições opostas sobre a cientificidade da psicanálise foram analisados. Com análises de conteúdo, os comentários foram classificados em relação ao posicionamento (Favorável, Contrário ou Neutro), tipo de prática de debate (Boa Prática, Má Prática ou Ambas as Práticas) e ao tipo específico de Má Prática (Generalismos, Desqualificação, Evitação, Desvio e Distorção). De modo geral, os resultados evidenciam semelhanças entre os comentários dos dois vídeos, com predomínio daqueles categorizados como favoráveis e que representam más práticas de debate, dentre estas prevalecendo Generalismos e Desqualificação.

No contexto deste trabalho, as categorias de Práticas Utilizadas em Debates são consideradas como modos que as pessoas utilizam para lidar com a dissonância cognitiva surgida nessas atividades. Ao final, algumas considerações são oferecidas a respeito de como as formas de redução de dissonância impactam a correção de erros pessoais e adaptação do indivíduo à realidade.

Palavras chaves: psicologia social; psicologia cognitiva; dissonância cognitiva; debates; conflitos na internet.

ABSTRACT

The Cognitive Dissonance Theory (CDT) was first presented by Leon Festinger in 1957. Cognitive dissonance is the state of psychological discomfort of a person with discrepant cognitions. This discomfort generates a motivation for the person to use strategies to deal with this dissonance. The first chapter of this work presents the main characteristics of CDT, starting from Festinger's initial proposals and resorting to more recent authors to reflect on the development and current challenges of this theory. In the second chapter, considering the low quality and common conflicts in online interactions, research is presented that aimed to develop a classification system for practices used in internet debates. Comments (N = 438) of two YouTube videos with opposing positions on the scientificity of psychoanalysis were analyzed. With content analyses, the comments were classified in relation to the positioning (Favorable, Contrary or Neutral), type of debate practice (Good Practice, Bad Practice or Both Practices) and the specific type of Bad Practice (Generalisms, Disqualification, Avoidance, Divert and Distortion). In general, the results show similarities between the comments of the two videos, with a predominance of those categorized as favorable and that represent bad debate practices, among which Generalisms and Disqualification prevail. In the context of this work, the categories of Practices Used in Debates are considered as ways that people use to deal with the cognitive dissonance that arises in these activities. At the end, some considerations are offered regarding how the ways of dissonance reduction impact the correction of personal errors and the individual's adaptation to reality.

Key words: social psychology; cognitive psychology; cognitive dissonance; debates; internet conflicts.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Posicionamento dos comentários em relação ao conteúdo do vídeo	53
Tabela 2: Distribuição de boas, más ou ambas práticas de debate por vídeo	54
Tabela 3: Distribuição de boas, más ou ambas práticas de debate em relação ao posicionamento do comentário por vídeo	55
Tabela 4: Frequência de más práticas de debate e posicionamento por vídeo	58

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	10
REFERÊNCIAS	13
CAPÍTULO 1 - TEORIA DA DISSONÂNCIA COGNITIVA: CARACTERÍSTICAS GERAIS, DESENVOLVIMENTO E DESAFIOS	15
RESUMO	15
ABSTRACT	15
1.1 Introdução – As propostas iniciais de Leon Festinger	18
1.1.1 Redução da dissonância	20
1.1.2 Resistência a redução da dissonância	21
1.2 Desenvolvimento da teoria	22
1.2.1 Estratégias experimentais usadas nas pesquisas	22
1.2.2 Formas de redução da Dissonância Cognitiva	26
1.2.3 Mecanismos motivacionais	28
1.3 Desafios da Teoria	29
1.4 Considerações finais	35
REFERÊNCIAS	38
CAPÍTULO 2 - CLASSIFICAÇÃO DE PRÁTICAS DE DEBATES NA INTERNET: DESENVOLVIMENTO DE UMA PROPOSTA A PARTIR DE COMENTÁRIOS NO YOUTUBE	41
RESUMO	41
ABSTRACT	41
2.1 Ambiente virtual, desconfirmação de crenças e Dissonância Cognitiva	42
2.2 Método	50
2.2.1 Corpus textual	50
2.2.2 Procedimento de análise de dados	51
2.3 Resultados	52
2.4 Discussão	58
2.4.1 Práticas usadas em debates e Dissonância Cognitiva	60
2.5 Considerações finais	65
REFERÊNCIAS	67

CONCLUSÃO	71
REFERÊNCIAS	73

APRESENTAÇÃO

A internet é um recurso tecnológico que oferece múltiplas possibilidades de obtenção de informações para processos educacionais. Tanto a educação formal, isto é, aquela que é diretamente vinculada a sistemas oficiais de educação e institucionalizada (p.ex., cursos de graduação online), quanto a educação não formal, ou seja, a que possui alguma organização e certa estrutura sem, no entanto, ser formalizada (p.ex., cursos livres ofertados na web por diferentes organizações comerciais como preparação para um concurso público), e a educação informal, qual seja, o processo espontâneo que ocorre no dia a dia (p.ex., assistir um vídeo em um canal na internet para lazer) ao longo da vida humana (p.ex., ANGELINI, 2021) podem se beneficiar com a quantidade expressiva de conteúdos veiculados nessa rede de computadores. Parte significativa dessas informações se encontra em fóruns e comentários das mídias sociais. Porém, debates improdutivos não são incomuns nesses ambientes virtuais, sendo desperdiçadas oportunidades de aprendizagem.

Assim, esta dissertação propõe que a Teoria da Dissonância Cognitiva – TDC (KENT; TAYLOR, 2021) representa uma base teórica que contribui para a compreensão desses debates, mais especificamente das más práticas de debate em comentários do Youtube. Ademais, considera que o tipo de dissonância cognitiva (DC) que parece explicar mais adequadamente essas é a de exposição a informações desconfirmantes (p.ex., VAIDIS; GOSLING, 2011). Uma atenção especial é dedicada aos chamados modos de redução de dissonância, que são as estratégias usadas pelos indivíduos em dissonância para lidar com ela (MCGRATH, 2017).

Esclarece-se que foi feita a opção por apresentar parte substancial desta dissertação na forma de artigos, notadamente os capítulos 1 e 2. Este trabalho, em seu Capítulo 1 – Teoria da Dissonância Cognitiva: Características gerais, desenvolvimento e desafios –, contém um ensaio teórico que apresenta uma ampla ‘visão’ sobre a TDC. Esse capítulo parte das considerações seminais feitas por Festinger (FESTINGER, 1957), depois apresenta os avanços que se deram nas décadas posteriores e finaliza abordando diversos desafios e críticas feitas à TDC.

A TDC, de modo geral, aborda os efeitos que inconsistências cognitivas produzem sobre as pessoas e, a partir disso, como reagem quando têm contato com situações que lhes levam a essas cognições dissonantes. A DC pode ser concebida como um estado psicológico desagradável resultante da inconsistência entre dois ou mais elementos em um sistema cognitivo (FESTINGER, 1957). Envolve um estado de excitação aumentada e tem características semelhantes aos impulsos fisiológicos (p.ex., fome) (ELLIOT; DEVINE, 1994).

Assim, a DC cria um impulso motivacional em um indivíduo para reduzir o estado em que ele se encontra (BROCK; GRANT, 1963).

Um importante aspecto da TDC é a sua fase de resolução, usualmente chamada de redução da dissonância. Nessa fase o indivíduo faz alterações em suas cognições de modo a tentar reconciliar as divergências (MCGRATH, 2017).

Com base nestas definições, ainda que sumárias, já é possível vislumbrar as implicações da DC para aprendizagem e educação, notadamente novas informações e aprendizagens progressas. A dissonância pode se manifestar em qualquer ambiente, na internet ou na sala de aula. No contexto digital, ganharam força os meios de comunicação interativos, em que o indivíduo pode facilmente se deslocar do papel de mero receptor para o de partícipe com a possibilidade de, pelo menos, manifestar-se nos espaços de comentários. Assim, leitores de blogs e postagens diversas e audiência de vídeos também são atores no processo informacional que ali se desenrola. Informações podem ser adicionadas ou contestadas, críticas e elogios de todos os tipos podem ser feitos. Somando-se aos veículos tradicionais de informação que também se estabeleceram na internet, essa forma mais participativa de trânsito de informações se multiplicou em tempos atuais, assumindo tremenda importância no fluxo do noticiário e na instrução sobre assuntos diversos. Como em outros cenários, também nesse a aquisição de informações é base para a formação de opiniões e as tomadas de decisão. Trata-se, portanto, de uma forma de educação informal que promove aprendizagem e desenvolvimento.

Nos debates que ocorrem na internet, tanto a aprendizagem quanto a sua evitação, por vezes intencional, podem ocorrer. Nesse contexto se desenvolve o Capítulo 2 – Classificação de práticas de debates na internet: Desenvolvimento de uma proposta a partir de comentários no Youtube – deste trabalho. Para que um indivíduo aprenda efetivamente, não basta ter acesso a informações, mas é preciso que haja por parte dele uma disposição de se permitir ter contato com a totalidade do conteúdo que chega até ele, conforme sugerem os estudos de DC e exposição a informação (COTTON; HIESER, 1980). Por isso, esse capítulo aprofunda o olhar sobre o tipo de DC que ocorre quando uma pessoa tem contato com informações que conflitam com suas crenças e, mais especificamente, sobre como esse construto pode se aplicar aos conflitos na internet. Também é apresentada nesse capítulo a pesquisa empírica, que teve como objetivo geral desenvolver um sistema de classificação de práticas usadas em debates, abordando a forma como as pessoas reagem quando são confrontadas com informações e argumentos contrários a suas crenças, ou seja, como buscam lidar com DC gerada em desconfirmção de crenças.

Se inadequadas, as interações humanas mediadas por tecnologia podem acarretar perda de potencial de transmissão e aperfeiçoamento de conhecimento. Características cognitivas e emocionais humanas podem atuar negativamente nesse processo, como será refletido no Capítulo 2, que se apoiam principalmente na TDC. Ademais, discute-se prejuízo das más práticas de debates aos encontros sociais virtuais, que poderiam ser caracterizados mais cooperação, respeito, abertura e aprendizagem e menos por conflito.

Essa forma de educação informal e esse problema relacionado a interações em fóruns de discussão na internet também ocorrem, evidentemente, em temas relacionados à psicologia. Estudantes e profissionais da área podem ser apresentados a importantes discussões ou ter a oportunidade de nelas se aprofundar em um blog, uma postagem de mídia social ou uma plataforma de vídeos, mas essa possibilidade de aquisição de conhecimento pode ser desperdiçada. Alguém que acessa um vídeo sobre uma técnica psicológica pode se recusar a considerar críticas contidas no vídeo, em sua área de comentários ou em vídeos relacionados, simplesmente por simpatizar com a técnica e/ou com o divulgador. A forma como o indivíduo reage e talvez interaja com essas manifestações contrárias pode ser decisiva para a determinação de qual caminho ele irá seguir, se irá aproveitar a oportunidade de aprender um conhecimento correto ou simplesmente rechaçar as partes que não lhe agradam ou não combinam com suas crenças prévias.

Por isso, para realizar a sistematização da classificação optou-se por tomar-se como base o conteúdo das manifestações feitas na área de comentários de dois vídeos antagônicos selecionados da plataforma YouTube que versam sobre psicanálise e ciência. Os resultados apontaram na direção da ocorrência de uma discussão empobrecida em relação ao grande potencial agregador de saberes que uma plataforma com tamanho alcance possui, e do perfil profissional e universitário dos canais envolvidos. O debate na área de comentários, que foi suscitado por bons conteúdos argumentativos oferecido pelos vídeos, apresentou com bastante frequência a ocorrência de agressão e colocações genéricas.

Como conclusão, a relevância da TDC é destacada em suas numerosas, e variadas, propostas de aplicação e sublinhada a importância que tem, dentro da Teoria, o aspecto referente a quais as formas de lidar com DC o indivíduo irá escolher. Essas formas, chamadas de modos de redução de dissonância, precisam ser bem escolhidas para que se possa corrigir erros e adaptar-se à realidade da melhor forma.

Do ponto de vista científico, pretende-se contribuir tanto para o estudo das repercussões dos meios digitais na educação das populações quanto para a área de DC. O sistema de classificação apresentado e analisado no Capítulo 2 pode contribuir para a realização de análises

de conteúdo com diversos enfoques, descrevendo debates e debatedores específicos, mas também a comunicação de grupos com ideias semelhantes, temas e fóruns em que os debates ocorrem. Quanto aos estudos sobre DC, o ensaio teórico oferece parcimoniosamente um aporte para uma área que, no Brasil, é carente de publicações. Adicionalmente, a aplicação da classificação aqui proposta pode contribuir futuramente para o estudo de DC com foco na comunicação das pessoas, já que as categorias da classificação podem ser concebidas, segundo a TDC, como formas de expressão verbal que dão forma a diversos modos com que as pessoas lidam com essa dissonância.

Por estar vinculado à linha de pesquisa Desenvolvimento Humano e Processos Socioeducativos do Programa de Pós-graduação da Faculdade de Psicologia da Universidade Federal de Juiz de Fora, este estudo pretende realçar a importância que o ambiente virtual exerce hodiernamente sobre a educação informal e, em certos casos, na complementação da aprendizagem formal. Ademais, há indícios de que a DC já começa a se desenvolver na infância (WIESMANN *et al.*, 2022) e que a TDC pode ser utilizada para auxiliar estudantes a entender suas reações quando ouvem ou leem informações inconsistentes com suas experiências e crenças atuais, levando-os a tornarem-se conscientes da experiência mental de desconforto característica da dissonância (MCFALLS; COBB-ROBERTS, 2001). Logo, recomenda-se a realização de pesquisas análogas à descrita no Capítulo 2 com participantes que ainda estão nas etapas iniciais do curso de vida. Sugere-se, ainda, estudos que analisem debates, especialmente as más práticas de debate, em diferentes contextos educacionais – formais, não formais e informais – presenciais.

Por fim, para o Autor, este trabalho é o início da formalização de observações que têm atraído seu interesse há bastante tempo, uma inquietação advinda da constatação dos caminhos tortuosos pelos quais enveredam algumas argumentações, que desviam a função dos debates, dedicam-se manter obstinadamente opiniões, em vez de aperfeiçoá-las, e se submetem mais às conveniências do que às exigências da razão. Daí surgiu essa dissertação, a que o Autor pretende dar sequência em outros momentos de sua formação, levando a análise a abranger outras perspectivas.

REFERÊNCIAS

ANGELINI, R. C. Atributos aos diferentes tipos de educação: formal, não formal e informal. 2009. **Anais do II Colóquios de Política e Gestão da Educação**, v. 2, p. 220-232, 2021. <https://www.anaiscpge.ufscar.br/index.php/CPGE/article/download/1001/1215>

BROCK, T. C.; GRANT, L. D. Dissonance, awareness, and motivation. **The Journal of Abnormal and Social Psychology**, v. 67, n. 1, p. 53-60, 1963. <https://doi.org/10.1037/h0043313>

COTTON, J. L.; HIESER, R. A. Selective exposure to information and cognitive dissonance. **Journal of Research in Personality**, n. 14, p. 518-527, 1980. [https://doi.org/10.1016/0092-6566\(80\)90009-4](https://doi.org/10.1016/0092-6566(80)90009-4)

ELLIOT, A. J.; DEVINE, P. G. On the motivational nature of cognitive dissonance: Dissonance as psychological discomfort. **Journal of personality and social psychology**, vol 67, n. 3, p. 382-394, 1994.

FESTINGER, L. **A theory of cognitive dissonance**. Stanford, CA: Stanford University Press, 1957.

KENT, M. L.; TAYLOR, M. Fostering dialogic engagement: Toward an architecture of social media for social change. **Social Media and Society**, v. 7, n. 1, p. 1-10, 2021. [doi:10.1177/2056305120984462](https://doi.org/10.1177/2056305120984462)

MCFALLS, E. L.; COBB-ROBERTS, D. Reducing resistance to diversity through cognitive dissonance instruction: Implications for teacher education. **Journal of teacher education**, v. 52, n. 2, p. 164-172, 2001. <https://doi.org/10.1177/0022487101052002007>

MCGRATH, A. Dealing with dissonance: A review of cognitive dissonance reduction. **Social and Personality Psychology Compass**, v. 11, n. 12, p. 1– 17, 2017. <https://doi.org/10.1111/spc3.12362>

VAIDIS, D.; GOSLING, P. Is commitment necessary for the arousal of informational dissonance?. **Revue internationale de psychologie sociale**, v. 24, n.2, p. 33-63, 2011.

WIESMANN, C. G. *et al.* Cognitive dissonance from 2 years of age: Toddlers, but not infants, blind choices induce preferences. **Cognition**, v. 223, p. 105039, 2022.

CAPÍTULO 1

TEORIA DA DISSONÂNCIA COGNITIVA: CARACTERÍSTICAS GERAIS, DESENVOLVIMENTO E DESAFIOS

RESUMO

A Teoria da Dissonância Cognitiva foi inicialmente apresentada por Leon Festinger em 1957. Dissonância cognitiva tem sido definida como um estado de desconforto psicológico que surge em uma pessoa que se depara com cognições que parecem contraditórias. Esse desconforto gera uma motivação para que a pessoa utilize estratégias para lidar com essa dissonância. Apesar de sua relevância para a psicologia social e para a psicologia cognitiva e de contar com uma expressiva produção científica, os textos sobre esse modelo teórico em língua portuguesa são poucos e apresentam limitações teóricas consideráveis. Assim, este ensaio teórico introdutório descreve as principais características da Teoria da Dissonância Cognitiva, como propostas por Festinger. Prosseguindo, discorre, recorrendo a esse e a outros autores, sobre o desenvolvimento e os desafios dessa teoria. O texto é finalizado com algumas reflexões sobre aplicações interdisciplinares (p.ex., pesquisas sobre fake news) dessa concepção teórica e em diferentes áreas da psicologia (Psicologia Escolar, etc.). Também são tecidas considerações finais sobre algumas limitações da Teoria da Dissonância Cognitiva e possíveis caminhos para superá-las.

Palavras chaves: psicologia social, psicologia cognitiva, dissonância cognitiva.

COGNITIVE DISSONANCE THEORY: GENERAL CHARACTERISTICS, DEVELOPMENT AND CHALLENGES

ABSTRACT

The Cognitive Dissonance Theory was first presented by Leon Festinger in 1957. Cognitive dissonance has been defined as a state of psychological discomfort that arises in a person who is faced with cognitions that seem contradictory. This discomfort generates motivation for the person to use strategies to deal with this dissonance. Despite its relevance to social psychology and cognitive psychology and the fact that it has an expressive scientific production, the texts on this theoretical model in Portuguese are few and have considerable theoretical limitations. Thus, this introductory theoretical essay describes the main characteristics of the Theory of Cognitive Dissonance as proposed by Festinger. Continuing, we discuss the development and challenges of this theory resorting to this and other authors.

The text ends with some reflections on interdisciplinary applications (e.g. research on fake news) of this theoretical conception and in different areas of psychology (e.g. School Psychology). We also made final considerations about some limitations of the Theory of Cognitive Dissonance and possible ways to overcome them.

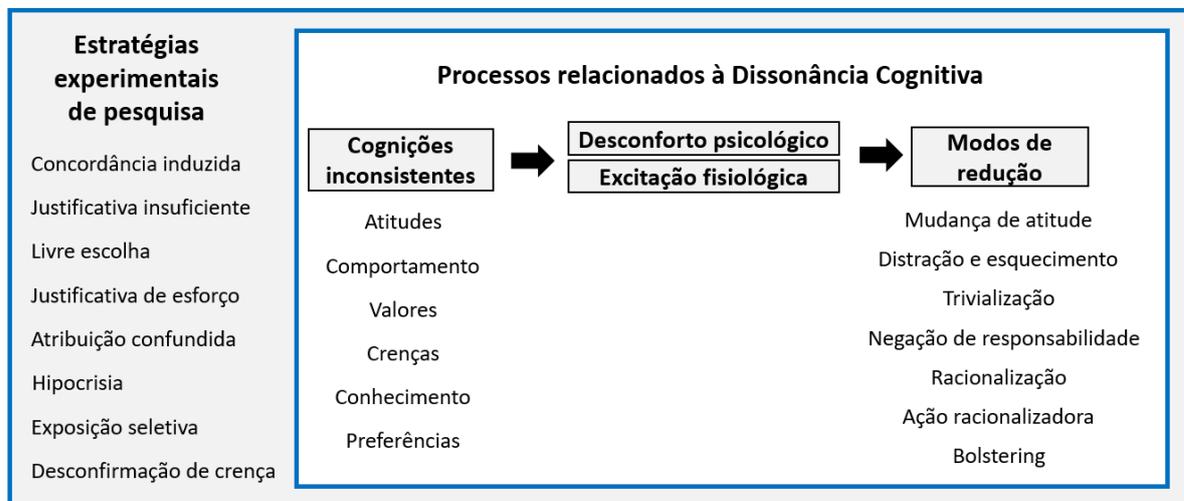
Key words: social psychology, cognitive psychology, cognitive dissonance.

1.1 Introdução – As propostas iniciais de Leon Festinger

A Teoria da Dissonância Cognitiva (TDC) (p.ex., FESTINGER, 1957) tem sido considerada um dos principais referenciais teóricos em psicologia social (HARMON-JONES; MILLS, 2019; MCGRATH, 2020) e psicologia cognitiva (BAI *et al.*, 2019). Há uma expressiva produção científica baseada na TDC que contribui para a compreensão dos determinantes de atitudes e crenças, da internalização de valores, das consequências das decisões, dos efeitos da discordância entre as pessoas e de outros importantes processos psicológicos (HARMON-JONES; MILLS, 2019).

Não obstante a relevância da TDC, a literatura em língua portuguesa sobre ela pode ser considerada pequena e com problemas e lacunas conceituais significativos. Assim, elaborou-se este ensaio teórico introdutório que, parcimoniosamente, pretende contribuir para o debate acadêmico sobre essa teoria. A Figura 1 resume alguns aspectos centrais dessa teoria que serão abordados neste artigo.

Figura 1. Esquema geral da Teoria da Dissonância Cognitiva e estratégias experimentais de pesquisa



É mister esclarecer que a obra clássica de Festinger (1957) foi utilizada como fio condutor para apresentar as principais características da TDC. Autores mais atuais (p.ex.,

HARMON-JONES; HARMON-JONES, 2007; HARMON-JONES; DENSON; HARMON-JONES, 2020) também são citados e referenciados, notadamente para descrever os desenvolvimentos e os desafios da teoria.

Em síntese, a TDC propõe que, se uma pessoa possui dois ou mais elementos de conhecimento que são relacionados e conflitam entre si, um estado de desconforto psicológico será desencadeado, além de uma excitação negativa (*negative arousal*) (FESTINGER, 1957; HARMON-JONES; HARMON-JONES, 2007; ELLIOT; DEVINE 1994). Esse estado é denominado dissonância cognitiva e possui natureza motivacional em direção a sua regulação, fazendo com que a pessoa se engaje em um ‘trabalho psicológico’ para reduzir a inconsistência.

Esse ‘trabalho’ pode resultar, entre outras possibilidades, na mudança de opiniões ou comportamentos, que farão o ajuste entre crenças, ou seja, estratégias de redução que buscam mais consonância ou menos dissonância são utilizadas. Em síntese, pode-se afirmar que a cognição mais resistente permanecerá e a menos resistente sofrerá mudança e que as pessoas tendem a procurar situações que aumentem a consonância e evitar aquelas que aumentem dissonância. (FESTINGER, 1957; HARMON-JONES; HARMON-JONES, 2007; ELLIOT; DEVINE 1994)

A TDC despontou com os estudos de Festinger sobre a comunicação de rumores a respeito de um terremoto ocorrido na Índia (MCGRATH, 2017) e em um estudo realizado sobre comunidades religiosas e suas crenças em profecias (FESTINGER; RIECKEN; SCHACHTER, 1956). Logo em seguida, ele publica TDC (FESTINGER, 1957), numa época em que havia considerável interesse da psicologia social a respeito de persuasão e atitudes. Essa teoria desafiou os entendimentos da época sobre o comportamento humano, que se alicerçavam na teoria behaviorista da aprendizagem.

Nessa obra, Festinger assevera que geralmente se considera natural do funcionamento humano a busca por consistência interna e coerência diante dos estímulos e informações apresentados pelo mundo. Mas o que ele, de fato, queria destacar eram as falhas nesse funcionamento, como contradições entre opiniões e atitudes, como no caso de alguém que possui uma opinião favorável à igualdade entre raças, mas demonstra uma atitude racista em certo momento, ou incoerência entre conhecimento (ou crença) e comportamento, como no caso do fumante que sabe que cigarro faz mal. Quando a pessoa se depara com uma dessas inconsistências, surge um desconforto psicológico.

Festinger (1957) propõe a substituição do termo inconsistência por dissonância e consistência por consonância, propondo duas hipóteses básicas:

1) A pessoa é motivada a reduzir a dissonância, pois ela é psicologicamente desconfortável, e, conseqüentemente, buscar a consonância.

2) As pessoas tentam evitar situações e informações que poderiam aumentar a dissonância.

A proposta básica de Festinger (1957), então, é que dissonância é a não conferência entre cognições e que isso é um fator de motivação por si mesmo. Assinala que a dissonância cognitiva é um estado anterior que leva o indivíduo a buscar sua redução, assim como a fome leva o indivíduo a uma atividade orientada para reduzi-la. Esse é o caráter motivacional da dissonância apresentado primordialmente que a leva a ser referida também como um estado excitatório que envolve uma necessidade ou uma tensão (drive state).

Festinger (1975) apresenta os termos dissonância, consonância e cognição. Ele ressalva que o faz de uma forma não totalmente precisa:

Os termos “dissonância” e “consonância” se referem a relações que existem entre pares de “elementos”. (...) Esses elementos referem-se ao que se designou por cognição, isto é, as coisas que uma pessoa conhece sobre si mesma, sobre o seu comportamento e sobre o mundo que a cerca. (FESTINGER, 1975, p. 18)

Essas cognições refletem a realidade, que pode ser física, social ou psicológica e tem a ver tanto com o que as pessoas experienciam quanto com o que os outros lhes dizem.

Segundo Festinger (1957), esses princípios poderiam ser aplicados a uma ampla gama de contextos, variando desde decisões individuais até fenômenos de massa, e sempre que, no dia-a-dia, o indivíduo recebe o aporte de novas informações, que podem vir a gerar dissonância com cognições já existentes. A própria complexidade das situações e eventos acaba sendo uma mistura de contradições: opiniões políticas divididas, dúvidas sobre escolhas variadas, incertezas sobre julgamentos diversos. Quase sempre que uma decisão precisar ser tomada ou uma opinião se formar, haverá alguma dissonância envolvida.

O autor esclarece que, assim que a dissonância se manifesta, também surgem as pressões psicológicas para sua redução, mas, sob certas circunstâncias, essa dissonância pode persistir. Isso ocorre quando a pessoa encontra dificuldades para mudar o comportamento ou o conhecimento. O fumante pode não conseguir parar de fumar, nem achar informações que o façam se satisfazer com a ideia de que fumar não é danoso. Então, estará numa situação em que o tabagismo se mantém, continua pensando que aquilo lhe faz mal e mantém esforços para reduzir a dissonância. A convivência com dissonância pode até ser corriqueira.

Festinger (1957) menciona autores que eram contemporâneos a ele e precursores com ideias que se aproximavam dos princípios da TDC que ele estava a apresentar. Heider, com seu

conceito de ‘equilibrado’ que se assemelha ao de ‘consonante’, e Osgood e Tannenbaum, com o ‘princípio da congruência’, referente a mudanças de opiniões e atitudes, são mencionados. Muitos outros autores, de forma menos direta, reconheceram a existência de pressões para produzir relações consonantes entre cognições e evitar ou reduzir as dissonantes. Contudo, o intento de Festinger era formular a teoria da dissonância de um modo mais preciso e generalizável para uma variedade de contextos. Ele propõe, então, que, entre os elementos cognitivos, três relações são possíveis:

1) Irrelevância – Quando um elemento cognitivo não tem implicação sobre outro. Essa situação não é tão evidente e pode vir a mudar quando, por exemplo, um terceiro elemento cognitivo surge e une duas cognições que inicialmente eram irrelevantes, tornando-as agora relevantes uma para a outra.

2) Dissonância – Ocorre quando dois elementos não combinam, sendo inconsistentes ou contraditórios. Pode envolver lógica, opiniões, costumes e padrões culturais, experiências passadas que fazem as pessoas esperar que algo vá acontecer de determinada forma.

3) Consonância – Entende-se como oposição ao conceito de dissonância.

Matz e Wood (2005) assinalam que, em seu livro inaugural, Festinger (1957) aplicou à TDC a quatro categorias de fenômenos, sendo três deles referentes a processos basicamente individuais – consequências de decisões, concordância forçada e exposição a informação – e o quarto envolvendo dinâmicas de grupos e apoio social. Festinger apresenta alguns fundamentos da teoria, como a existência de diferentes níveis de dissonância. Daí emerge o conceito de magnitude de dissonância entre dois elementos, que é uma função da importância destes. Quanto mais valorizados pela pessoa forem e quanto maiores forem as consequências decorrentes de sua aceitação, maior será a magnitude da dissonância entre eles. Além disso, ao se analisar uma cognição, é preciso observar a proporção de elementos consonantes e dissonantes em relação a ela.

A magnitude da dissonância é uma importante variável na determinação da pressão para reduzir ou eliminar a dissonância. Quanto maior a magnitude de uma dissonância, maiores serão a necessidade de reduzi-la e o esforço de evitação de situações que possam aumentá-la (FESTINGER, 1957).

A seguir, alguns conceitos chaves da TDC serão sumariamente descritos devido às limitações da dimensão de um artigo. Para aprofundamento, recomenda-se a leitura das referências apresentadas neste texto. A obra de Festinger (1957) foi utilizada como base para esclarecer os principais conceitos dessa teoria.

1.1.1 Redução da Dissonância

Ao experimentar dissonância cognitiva, o indivíduo tenta se livrar desse estado. A sua redução ou eliminação é operada com a mudança de um dos dois elementos entre os quais há dissonância (FESTINGER, 1957).

Mudar um Elemento Cognitivo-Comportamental:

Mudar um elemento cognitivo-comportamental consiste na alteração de ação ou sentimento que o elemento comportamental representa. Sendo a cognição responsiva à realidade, ao mudar o comportamento, o elemento cognitivo correspondente também é mudado. Trata-se de uma forma bastante ‘natural’ em que o comportamento e sentimentos mudam de acordo com novas informações. Mas a dificuldade de mudar o comportamento pode ser muito grande ou essa mudança poderia eliminar uma dissonância e gerar outra (FESTINGER, 1957). Também é possível, em alguns casos, não ser viável realizar a mudança, como na dissonância pós-decisional, isto é, situações em que as escolhas não podem ser desfeitas.

Mudar um Elemento Cognitivo-Ambiental:

Festinger (1957) assevera que, ao se mudar a situação do ambiente, muda-se o elemento cognitivo correspondente. Como é limitada a capacidade de mudar a realidade, muitas vezes é mais fácil mudar o elemento que corresponde à realidade sem mudar ela própria e dessa forma ignorar ou contrariar a real situação. Em casos extremos, isso entraria para o território das psicoses, mas é bastante trivial a mudança de opiniões sem que os alvos dessas opiniões tenham mudado, principalmente se houver outras pessoas dando suporte e concordando, levando à construção de realidades sociais. Esse apoio dos pares pode gerar vários processos sociais para redução de dissonância.

Adicionar Novos Elementos Cognitivos:

Mesmo quando é impossível eliminar a dissonância cognitiva, é possível reduzir sua magnitude total adicionando novos elementos. Altera-se, assim, a proporção existente entre relações consonantes sobre as dissonantes. Por exemplo, no caso de dissonância entre fumar e saber que faz mal à saúde, é possível reduzir a dissonância total acrescentando elementos consonantes com o ato de fumar. A pessoa pode procurar ler materiais críticos às pesquisas que ressaltam os males do cigarro enquanto evita ler aqueles que as confirmam. O fumante poderia, ademais, encontrar informações sobre outros tipos de morte, como as relativas ao trânsito, concluindo que o risco de fumar é pequeno perante o de dirigir. Também é possível adicionar

um terceiro elemento para reconciliar os elementos dissonantes. Festinger (1957) exemplifica citando o caso de uma sociedade que acreditava que os seres humanos eram bondosos, mas as crianças passavam por uma fase especialmente atribulada em que exibiam comportamentos que não podiam ser considerados bons. Como forma de reconciliar a crença com os fatos, eles adicionaram uma nova crença, a de que espíritos malévolos incorporavam nas crianças e as faziam agir de modo mau.

1.1.2 Resistência à Redução da Dissonância

Festinger (1957) esclarece que, no processo de redução de dissonância, é preciso considerar quão resistentes à mudança são os elementos envolvidos, o que definirá se eles mudarão ou não e qual deles mudará. A primeira fonte de resistência à mudança de qualquer elemento cognitivo é sua responsividade à realidade. Quando esta é alta, para mudar o elemento, é preciso mudar a realidade a que ele se conecta. Outra dificuldade é que um elemento cognitivo tem relação com inúmeros outros. Portanto, mudar um elemento poderia transformar outras relações de consonância para dissonância.

Essas relações e motivos podem ser bastante intrincadas, assim o autor postula que, num processo de redução de dissonância, a mudança de um elemento depende do montante total de resistência à mudança envolvida. Além do mais, as razões que tornam um elemento cognitivo resistente à mudança variam dependendo de esse elemento ser comportamental ou ambiental. Geralmente, para mudar um elemento cognitivo-comportamental é necessário mudar o comportamento que o elemento traduz. Se a pessoa mantém contato com a realidade, a resistência à mudança do elemento cognitivo é idêntica à resistência da mudança do comportamento que lhe dá origem. Muitos comportamentos diários têm nenhuma resistência a serem modificados. Outros são resistentes, pois sua mudança pode envolver perda ou ser dolorosa ou trabalhosa (como parar de fumar). O comportamento pode ter vantagens além das desvantagens; e a mudança não é possível ou não está ao alcance da pessoa (p.ex., reações emocionais que estão fora do seu controle, novos comportamentos desejados que estão fora do seu repertório comportamental e ações que são irreversíveis).

No caso de um elemento cognitivo-ambiental, Festinger (1957) afirma que, quando há alta responsividade do elemento cognitivo à realidade, com a realidade se apresentando de forma clara e inequívoca, a possibilidade de que o elemento mude está atrelada à mudança da própria realidade. Seria difícil, por exemplo, alguém mudar sua cognição a respeito da localização de um prédio que ele vê todo dia, mas, nos casos de realidades de ‘construção social’, a situação é bem mais ambígua. Quando as cognições sobre a realidade são construídas

com base em concordância com outras pessoas, a resistência à mudança está ligada à capacidade de encontrar pessoas que apoiem a nova cognição.

Festinger (1975) faz uma proposição quase algébrica para explicar a dinâmica entre magnitude de dissonância e resistência à mudança:

A máxima dissonância que pode existir entre quaisquer dois elementos é igual à resistência total à mudança do elemento menos resistente. A magnitude da dissonância não pode exceder essa quantidade porque, nesse ponto de máxima dissonância possível, o elemento menos resistente mudaria, eliminando assim a dissonância. (p.33).

Mas a dissonância pode ser reduzida antes de atingir esse valor por meio da adição de novos elementos e, assim, a dissonância total do sistema cognitivo é mantida em níveis baixos. Esse novo elemento cognitivo pode ser, por exemplo, admitir um erro, o que seria um processo de divorciar-se psicologicamente da ação tomada e assim reduzir a dissonância.

1.2 Desenvolvimento da Teoria

A TDC tem recebido bastante atenção desde seu surgimento e se desenvolvido diversos aspectos introduzidos por Festinger (1957). Diversos autores têm contribuído, apresentando contribuições sobre uma variedade de construtos, como comportamento, atitudes, crenças, recompensa, percepção, motivação, mentiras, escolhas, tomadas de decisão, arrependimento, justificção de esforço e compromisso. As pesquisas mais atuais sobre esses e outros temas têm utilizado diferentes estratégias de pesquisa, analisado distintas formas de redução da dissonância cognitiva e considerado os mecanismos motivacionais associados a ela.

1.2.1 Estratégias Experimentais Usadas nas Pesquisas

Ao longo dos anos e derivadas do extenso corpo teórico desenvolvido, diversas formas de abordar experimentalmente proposições da TDC foram sendo desenvolvidas, com diferentes possibilidades de descobertas particulares a cada método e classe de dissonância estudada. A literatura especializada (p.ex. KENWORTHY *et al.*, 2011) costuma chamar de ‘paradigmas’ as estratégias experimentais ou classes de meios usados para se instalar dissonância nos participantes dos estudos.

A concordância induzida é uma das principais estratégias experimentais que têm sido usadas para estudar a dissonância cognitiva. Segundo Harmon-Jones e Harmon-Jones (2007), trata-se uma estratégia que trabalha geralmente com a dissonância entre comportamento e atitude. Nesse tipo de estudo, os participantes são levados a emitir um comportamento que vai contra uma atitude, uma postura previamente declarada. Depois, quando lhes é dada uma nova

oportunidade de declarar sua atitude, eles o fazem de forma modificada, mudando a atitude prévia para fazê-la combinar com o comportamento. Dessa forma, a atitude agora modificada se torna consonante com o comportamento.

Mais especificamente, Devine *et al.* (1999) esclarecem que, nesse desenho de pesquisa, os participantes frequentemente são levados a produzir um texto ou um discurso para defender uma ideia contrária a suas opiniões, o que é chamado de comportamento contra-attudinal. A dissonância que se espera gerar com isso é entre uma atitude (um valor, uma opinião etc.) e o comportamento a que a pessoa foi induzida, que, nesse caso, é o ato de argumentar a favor de algo em que realmente não acredita. Ao final do experimento, as atitudes dos participantes são acessadas para se verificar se houve alguma conformação. Para refinar o experimento, costuma-se dividir os participantes em dois grupos: high choice, composto por participantes têm um nível alto de possibilidade de recusa da tarefa contra-attudinal; e low-choice, que inclui participantes que são mais diretamente conduzidos à tarefa. Essa divisão segue o experimento seminal de Festinger e Carlsmith (1959) que viam nela uma forma de observar diferentes reações de dissonância de acordo com o grau de compromisso da pessoa com o comportamento induzido, pois o grupo high choice teria alto compromisso e poderia evitar o comportamento, mas preferiu seguir adiante enquanto o grupo low choice teria baixo compromisso, foi induzido mais diretamente a se comportar daquela forma e teria menor responsabilidade pelo comportamento contra-attudinal.

De acordo com as proposições teóricas de Festinger (1957), espera-se que o grupo high-choice manifeste mais dissonância, pois há uma inconsistência maior no fato de estar defendendo algo em que não acredita, havendo tido a escolha de não o fazer. O outro grupo tem a justificativa de ter sido, de certa forma, coagido, de estar fazendo algo de que não pôde escapar. De fato, esses experimentos encontram uma maior mudança de atitude no grupo high-choice, sinalizando que, como forma de reduzir a dissonância, eles optaram por mudar o elemento cognitivo relativo às suas opiniões, ou seja, suas atitudes em relação ao assunto sobre o qual foram induzidos a argumentar favoravelmente. Dessa forma, nesse tipo de estudo, a mudança de atitude é tomada como definição operacional de redução de dissonância, sendo que, nos casos em que houve mudança de atitude, supõe-se que maior dissonância se instalou e que ela tenha sido reduzida pela mudança de atitude (DEVINE *et al.*, 1999).

A justificativa insuficiente é outra estratégia experimental usada nas pesquisas de dissonância cognitiva. Enquanto na concordância induzida um pequeno ou um grande incentivo é oferecido para o indivíduo se engajar em um comportamento não desejado, nesse, em contraste, uma pequena ou uma grande ameaça é feita para que o indivíduo evite se comportar

de uma forma que ele deseja. Kenworthy *et al.* (2011) destacam o uso dessa estratégia experimental com crianças, em experimentos que as dividem em dois grupos que recebem ameaças de punição em níveis diferentes – ameno ou severo – caso elas mexam em certo brinquedo. Presume-se que a dissonância será maior quando a pessoa refreia um comportamento desejado e há pouca justificativa externa, isto é, a ameaça de punição branda. Nesse caso, a ameaça externa é insuficiente e a pessoa necessita de um motivo adicional. No caso dos experimentos com crianças, não brincar com o brinquedo desejado é contrário ao alto valor que a criança dá ao brinquedo. Então, aquelas que receberam uma ameaça branda mudam sua cognição sobre o valor do brinquedo e declaram que não estão brincando com ele porque é pouco interessante. As que receberam ameaças mais severas não alteram a valorização do brinquedo proibido, pois a proibição já é justificativa suficiente.

Conforme Harmon-Jones e Harmon-Jones (2007), a livre escolha é outra estratégia experimental que ‘trabalha’ com a dissonância pós-decisão, sendo que as cognições alinhadas com a decisão tomada são consonantes enquanto as cognições a favor da alternativa rejeitada são dissonantes. O número e a importância das cognições de ambos os lados denotam o nível da dissonância gerada. Numa situação de decisão, quanto mais próximas as duas opções forem em atratividade, maior será a dissonância. Essa decisão pode ser reduzida se o indivíduo passar a avaliar a alternativa escolhida como mais atraente e/ou a alternativa rejeitada como menos atraente, ocorrendo uma mudança de atitude que intensifica a percepção desse contraste.

Nos estudos do tipo justificativa de esforço, de acordo com Harmon-Jones e Harmon-Jones (2007), quando uma pessoa se engaja em uma atividade desagradável, dissonância é gerada. O comportamento de se engajar na atividade tem como cognição dissonante a percepção sobre essa atividade ser desagradável. A cognição consonante é a expectativa pelo resultado desejável decorrente da atividade. A dissonância pode ser reduzida quando a desejabilidade do resultado esperado é ampliada.

Aronson e Mills (1959) assinalam que pessoas que tiveram uma conquista difícil valorizam mais frequentemente a vitória do que aquelas que conseguem com menor esforço. Em um experimento, esses autores conduziram 63 mulheres universitárias a passar por um processo de iniciação que lhes daria direito a fazerem parte de um grupo de discussão. As participantes foram inicialmente divididas em três condições: duas com diferentes graus de dificuldade da tarefa de iniciação e a terceira condição com aceitação imediata ao grupo de discussão, sem nenhuma tarefa de seleção. Depois de aprovadas, a discussão a que elas tiveram acesso era intencionalmente banal e desinteressante, justamente para provocar dissonância naquelas que tiveram que se esforçar para chegar até ali. Assim, a dissonância criada era entre

o esforço despendido para fazer parte do grupo de discussão e a recompensa que era esse pertencimento. Nessa situação, a dissonância pode ser reduzida por meio de um ajuste cognitivo que reduz a percepção de dificuldade da tarefa de seleção ou que aumenta o valor da conquista: a justificativa de esforço. No experimento, as estudantes que passaram por tarefas de iniciação mais severas avaliaram de modo mais positivo o grupo em que foram admitidas e a discussão que participaram.

A estratégia de atribuição confundida é voltada para o componente da dissonância cognitiva chamado de estado excitatório. Zanna e Cooper (1974) realizaram um estudo em que metade dos participantes receberam uma pílula placebo que foi apresentada como eliciadora de efeitos colaterais excitatórios. Para a outra metade, a pílula foi apresentada como calmante. Em seguida, provocaram o surgimento de dissonância cognitiva nos dois grupos com a atribuição de uma tarefa contra-attitudinal. Observaram que, quando a dissonância gerava estados excitatórios nos participantes, o grupo placebo-excitatório atribuía o que sentia ao placebo e não à situação geradora de dissonância. Esse grupo que fez a falsa atribuição de causa apresentou menor mudança de atitude do que o grupo placebo-calmante, supostamente por ter entendido que seu desconforto derivava da pílula e não da situação de dissonância.

A exposição seletiva baseia-se na predição teórica de que, em estado de dissonância, a pessoa irá evitar informação dissonante e buscar informação consonante (FESTINGER, 1957). As pessoas são mais propensas a examinar materiais que se alinham com suas crenças do que com aqueles que as questionam (HARMON-JONES; HARMON-JONES, 2007).

Cotton e Hieser (1980) pesquisaram a produção de textos contra-attitudinais sobre usinas nucleares em amostras de jovens. Ofereceram a eles a possibilidade de consultar informações consonantes e dissonantes sobre o tema para embasarem seus textos. Os pesquisadores conseguiram criar dois grupos que diferiam em nível de dissonância e observaram que os participantes com alta dissonância escolhiam as informações consonantes e evitavam as dissonantes mais frequentemente do que os participantes com baixa dissonância.

Quanto aos estudos com estratégia de desconfirmação de crença, Vaidis e Gosling (2011) esclarecem que o simples contato com uma informação também pode gerar dissonância se ela for conflitante com as crenças já presentes no indivíduo. Festinger, Riecken e Schachter (1956) assinalam que, quando se expõem pessoas religiosas a informações que ameaçam suas crenças, isso pode resultar em uma reafirmação mais intensa delas. Kenworthy *et al.* (2011) denominam essa estratégia experimental de expectativas desconfirmadas e mencionam estudos que tiveram como contexto notas escolares, performance em tarefas e degustação de líquidos e de comidas desagradáveis.

Outra estratégia empírica é denominada hipocrisia. Aronson, Fried e Stone (1991) apresentam uma sequência de procedimentos para induzir dissonância cognitiva por esse caminho. Basicamente, trata-se de apresentar ao indivíduo uma discrepância entre o que ele declara acreditar e o seu comportamento de fato. Eles usaram esse método como forma de convencer estudantes a fazer uso de preservativos.

Priolo *et al.* (2019) propõem que a indução de hipocrisia pode ser uma forma adequar comportamentos, levando as pessoas a agirem de acordo com aquilo que eles declaram concordar. Isso é logrado quando se consegue evidenciar uma contradição entre o que a pessoa acredita e o que ela realmente faz em determinada situação, mostrando conflitos entre comportamentos socialmente desejáveis e suas transgressões. Muitos estudos testaram essas relações e sua possibilidade de levar a mudança de comportamento em uma grande variedade de áreas, como saúde, civismo, proteção ambiental e direção segura (PRIOLO *et al.*, 2019).

Além das estratégias anteriormente mencionadas, há outras. McGrath (2017), por exemplo, acrescenta a justificativa insuficiente, a exposição a informação contra-attitudinal, a dupla concordância forçada e a dissonância vicária.

1.2.2 Formas de Redução da Dissonância Cognitiva

As formas básicas de redução da dissonância cognitiva descritas por Festinger (1957) foram posteriormente observadas em diversas variações específicas que dependem do contexto e do tipo de elementos envolvidos. Algumas são sumarizadas a seguir.

a) Mudança de atitude - É o modo de redução de dissonância que maior atenção empírica recebeu desde que Festinger e Carlsmith (1959) o utilizaram como variável dependente em seus estudos inaugurais. McGrath (2017) explica que, nos experimentos que investigam mudança de atitude, é escolhido um tema a respeito do qual os participantes serão levados a uma dissonância cognitiva entre um comportamento e uma atitude. Em seguida, é avaliado se eles mudaram essa atitude dissonante, comparando suas atitudes antes e depois. Também pode-se fazer o estudo por comparação das atitudes do ‘grupo dissonância’ com as atitudes de um grupo controle que não foi submetido a indução de dissonância. Essas medições de atitudes costumam ser feitas com o uso de escalas do tipo Likert. Geralmente, as pessoas, após passarem por uma experiência em que sentiram dissonância entre o modo como se posicionam em relação a um tema, isto é, sua atitude, e a maneira como se comportaram numa situação relativa a esse tema, podem mudar sua atitude para que ela se alinhe com o comportamento. Segundo Harmon-Jones e Harmon-Jones (2007), essa é uma das formas de redução mais acessadas por estudos da área e frisam que essa ocorrência é tomada como indicação de que o comportamento gera a cognição mais

difícil de mudar, principalmente se for um comportamento recente, como ocorre nos experimentos.

b) Distração e esquecimento - São saídas do estado de dissonância por meio de uma queda da atenção ou da memória a respeito das cognições dissonantes, permitindo que as pessoas evitem o estado afetivo negativo que poderia decorrer (MCGRATH, 2017).

c) Trivialização e afirmação do self - É uma forma de reduzir a dissonância sem necessidade de acrescentar elementos cognitivos, nem fazer alterações profundas neles, apenas diminuindo a importância de cognições dissonantes (MCGRATH, 2017). Segundo Devine *et al.* (1999), também é possível agir na direção contrária, isto é, aumentando a percepção de importância de cognições consonantes. Uma forma de trivialização é engajar-se em afirmações do self, destacando qualidades e valores do indivíduo. Esse expediente pode funcionar mesmo se a ação afirmadora não tiver relação com os elementos que estão produzindo dissonância porque atuam na restauração de um conceito global do self. Para serem efetivas, as autoimagens positivas a serem afirmadas precisam ser, pelo menos, tão importantes para o indivíduo quanto as percepções negativas que o ameaçam (STEELE, 1988). Foram obtidos indícios de que, quando ocorre a afirmação do self, reduz-se a mudança de atitudes, denotando que afirmação do self é de fato uma estratégia alternativa à mudança de atitude que reduz dissonância (SIMON; GREENBERG; BREHM, 1995). Identificou-se, também, que, quando uma pessoa reafirma seu senso de self, a percepção de importância da cognição dissonante diminui e não mais incomoda. Frequentemente é mais fácil trivializar atitudes e ações do que modificá-los.

d) Negação de responsabilidade - Nos casos em que responsabilidade tem sido considerada como necessária para a experiência de dissonância, a sua negação é apontada como uma forma de redução. Experimentalmente, observou-se que, após um comportamento contra-attitudinal, afetos negativos foram reduzidos após a negação de responsabilidade. Essa forma de redução pode ser particularmente apropriada para os casos de dissonância envolvendo vergonha ou culpa (MCGRATH, 2017).

e) Racionalização - De acordo com Beauvois, Joule e Brunetti (1993), quando um indivíduo é levado pelas circunstâncias a ter um comportamento oposto ao que suas atitudes ou motivações sugerem, ele precisa racionalizar. Trata-se de um processo cognitivo pós-comportamento problemático que confere a ele um valor que o justifica e o torna menos problemático para o indivíduo. McGrath (2017) acrescenta que, quando uma pessoa adiciona a seu sistema de crenças cognições consistentes com um comportamento emitido, essa iniciativa pode tomar a forma de racionalização, procurando-se uma nova informação apenas para apoiar a posição já assumida. Isso tem sido corroborado por pesquisas sobre exposição seletiva.

f) Ação racionalizadora – Para Beauvois, Joule e Brunetti (1993), esse tipo de redução de dissonância demanda a realização de uma nova ação consistente com algum comportamento problemático anterior, justificando-o ou mudando-lhe a percepção. Por exemplo, fumantes que acabaram de passar por uma experiência em que aceitaram ficar 18 horas sem fumar se mostraram prontos a aceitar um período de três dias de privação do cigarro. A aceitação da segunda privação de custo maior parece que tornou a primeira menos problemática.

g) Bolstering - Estudos de Sherman e Gorkin (1980) elucidaram que ameaças à autoimagem de alguém causadas por seu comportamento contra-attitudinal levam a tentativas de restabelecer os valores ameaçados. Isso ocorre porque, como a atitude é muitas vezes uma cognição central, o seu reforço, em vez de sua mudança, pode ser a opção preferida por alguns indivíduos em dissonância.

1.2.3 Mecanismos Motivacionais.

Ainda no que se refere ao desenvolvimento da TDC, alguns pesquisadores propuseram explicações para os mecanismos motivacionais atuantes diferentes das introduzidas por Festinger (1957). Essas variações representam mudanças conceituais que podem ser entendidas como revisões da teoria.

Uma dessas alterações remete à consistência do self. Segundo Harmon-Jones e Harmon-Jones (2007), essa vertente da teoria propõe que a dissonância ocorre quando a pessoa age de um modo que viola seu conceito de self, havendo assim uma inconsistência entre seu comportamento e seu autoconceito. Aronson (1968), um dos precursores dessa perspectiva, destaca que geralmente as pessoas possuem uma imagem positiva de si mesmas, decorrendo daí que a dissonância ocorre quando acontece algo à pessoa que vai de encontro a algum atributo pessoal supostamente positivo. Uma predição decorrente desse modelo é que indivíduos com autoestima elevada deveriam responder com maior dissonância do que aquelas com autoestima baixa, uma vez que haveria maior discrepância entre um comportamento negativo e sua autoimagem. Todavia, Harmon-Jones e Harmon-Jones (2007) alertam que resultados de pesquisas nessa linha não foram conclusivos.

A afirmação do self representa outra variação de explicação motivacional da dissonância cognitiva. Essa revisão da teoria dá ênfase ao papel da defesa do self ao explicar a ocorrência de dissonância. Semelhante à revisão mencionada no parágrafo anterior, destaca, como motivação decorrente da dissonância, uma necessidade de reafirmar um sentido de integridade pessoal (HARMON-JONES; HARMON-JONES, 2007). Alguns experimentos corroboram essa proposição ao evidenciar que pessoas submetidas à dissonância deixam de optar por uma

mudança de atitude quando lhes é oferecida a possibilidade de fazer a afirmação de um importante valor pessoal (STEELE, 1988). Entretanto, esses experimentos também podem ser interpretados à luz da teoria tradicional de Festinger (1957). Simon, Greenberg e Brehm (1995) conduziram um experimento que mostrou que o mesmo efeito acontece quando as pessoas são levadas a pensar sobre um valor com importância geral e não somente para si, como a fome no mundo. Propõe-se que tornar saliente tanto uma qualidade pessoal quanto uma característica importante não vinculada apenas a si levaria o indivíduo a diminuir suas percepções das cognições dissonantes que inicialmente geraram sua dissonância, reduzindo, assim, a sua importância. Em outras palavras, ocorre uma distração que, da mesma forma que nos casos de autoafirmação, conduz a pessoa a uma redução da dissonância por trivialização.

Uma revisão que foi chamada de *new look* sobre a dissonância ou o Modelo das Consequências Aversivas propõe que o motivo do desconforto da dissonância é o sentimento de ser responsável por uma consequência não desejada e não por inconsistências entre cognições. (COOPER; FAZIO, 1984 apud HARMON-JONES; HARMON-JONES, 2007). Essa conclusão se baseia numa réplica do experimento de Festinger e Carlsmith (1959) com uma alteração. Os participantes foram induzidos a mentir, informando a uma pessoa (um ator do experimento) que uma determinada tarefa que eles realizaram era agradável, sendo que, na realidade, era entediante. Até aí, era igual ao experimento de Festinger e Carlsmith. A diferença reside no fato de que, para metade dos participantes, foi dito que a pessoa não tinha acreditado no seu relato mentiroso, ou seja, que a mentira contada não havia tido consequências. Após isso, todos os participantes eram pedidos para avaliar a tarefa. O experimento confirmou a hipótese dos pesquisadores: apenas aqueles que acreditavam ter enganado a pessoa declararam que acreditavam que a tarefa era agradável (COOPER; WORCHEL, 1970). A proposição dessa revisão, contudo, não foi verificada em estudos com outras estratégias e surgiram explicações para seus resultados que se mantinham dentro da teoria tradicional (HARMON-JONES; HARMON-JONES, 2007).

1.3 Desafios da Teoria

Ainda que a TDC tenha conquistado destaque nas últimas seis décadas, muitas lacunas persistem. Alguns pontos obscuros e questões centrais a serem esclarecidas se tornam importantes desafios de natureza teórica e metodológica.

Um primeiro problema é de ordem operacional e diz respeito ao uso do termo dissonância, mais especificamente sua definição. Segundo Vaidis e Bran (2019), desde seu surgimento, a TDC reúne duas coisas distintas sob o nome de dissonância: 1) a relação

conflitante entre duas cognições; e 2) o estado de desconforto psicológico que daí advém. Para resolver essa ambiguidade, os autores sugerem que seja feita a distinção entre situação disparadora, que deveria denominada como inconsistência, e estado evocado, que seria designada como dissonância cognitiva.

No caso das formas de lidar com a dissonância, propõem outra mudança. O termo redução deveria ser empregado apenas para as intervenções sobre as situações de inconsistência geradoras de dissonância. Regulação seria o termo aplicado à mudança do estado psíquico e motivacional decorrente.

Um segundo desafio reside nas confusões teóricas entre as variáveis principais. Vaidis e Bran (2019) alertam que a proposta do método experimental de manipular a variável principal e observar os efeitos decorrentes não é cumprida por algumas estratégias experimentais usadas para estudar a dissonância cognitiva. Elas acabam por misturar a manipulação de variáveis moderadoras quando deveriam procurar isolar a discrepância entre cognições, essa sim, o foco da teoria. Assim, estudos que:

- utilizam de pagamento para induzir comportamento discrepante (FESTINGER; CARLSMITH, 1959) estão envolvendo a variável incentivo;
- empregam dissonância para fazer alguma pressão e inibir um comportamento (ARONSON; CARLSMITH, 1962) envolvem a variável justificação;
- abordam esforço dispendido para ser aceito em um grupo e depois confrontar os membros com uma situação geradora de dissonância (ARONSON; MILLS, 1959) utilizam a variável esforço;
- propõem tarefa contra-attitudinal, geralmente manipulada por meio de graus de liberdade de escolha (LINDER; COOPER; JONES, 1967), envolvem a variável compromisso.

Ao considerar que cognições consistentes com o comportamento diminuem a magnitude da dissonância cognitiva enquanto cognições inconsistentes a aumentam (FESTINGER, 1957; FESTINGER; CARLSMITH 1959) e considerando a necessária diferenciação entre dissonância e inconsistência, as variáveis mencionadas anteriormente seriam moduladoras da magnitude da dissonância e não do nível das inconsistências da situação central criada para gerar dissonância. Portanto, ao manipular essas variáveis, os experimentos que empregam essas estratégias estariam manipulando essa modulação e não manipulando a presença/ausência/intensidade das inconsistências. Vaidis e Bran (2019) destacam que, no caso das estratégias que utilizam tarefas contra-attitudinais, a variável central acaba sendo o compromisso, manipulado por meio de níveis de liberdade de escolha. Os grupos high choice e low choice reagem a uma mesma situação de inconsistência criada, o que acaba caracterizando

uma investigação sobre a influência dos diferentes níveis de liberdade nas reações das pessoas e não sobre a influência de diferentes inconsistências. Segundo estes autores, a forma adequada de se organizar um experimento seria comparar situações de inconsistência com situações neutras ou de consistência. Kenworthy *et al.* (2011) entendem que se faz necessário listar de forma abrangente as variáveis moderadoras e mediadoras empiricamente validadas da dissonância cognitiva.

A falta de padronização metodológica também é destacada por Vaidis e Bran (2019). Consideram que as situações experimentais que criam as inconsistências geradoras de dissonância e as medições das variáveis precisam ser refinadas. As formas de operacionalização precisam ser melhor fixadas, pois, com todas as variações nos estudos, abriu-se espaço para a ocorrência de condições diferentes de um experimento para outro em termos de importância de, por exemplo, cognições envolvidas, emoções evocadas, nível de envolvimento do self e escolhas oferecidas aos participantes. É evidente pensar que, dependendo do tipo de indução, emoções diferentes podem surgir, como surpresa ou culpa, e, conseqüentemente, diferentes estratégias de redução ou regulação serem escolhidas. Os autores sugerem que os experimentos evitem se basear em situações com peso social ou cultural e tentem empregar processos simples, isto é, aqueles que apresentam apenas os mínimos prerequisites para a dissonância cognitiva, que levem à existência de uma inconsistência, reduzindo a interferência de outras variáveis.

Outro aperfeiçoamento necessário diz respeito a uma melhor investigação sobre a variação na magnitude da dissonância. Festinger (1957) propõe que a dissonância possui variações de magnitude e que essa é função da importância dos elementos cognitivos envolvidos. Vaidis e Bran (2019) destacam que há outros fatores supostamente intervenientes, como força e centralidade das cognições envolvidas. Dessa forma, por exemplo, informações que desmentem uma crença poderiam causar diferentes magnitudes de estado de dissonância cognitiva, conforme esse desmentido seja leve ou forte. Para testar esse modelo, é preciso pesquisas que explorem diferentes níveis e tipos de inconsistência.

Até mesmo a natureza do estado de dissonância cognitiva é objeto de controvérsia. Devine *et al.* (1999) esclarecem que a teoria foi reposicionada para enfatizar um estado de excitação. Seria, então, a dissonância cognitiva um estado específico ou a ocorrência de emoções diversas? Essas emoções poderiam variar conforme o caso específico de dissonância? Qual seria exatamente sua característica motivacional? Seria referente unicamente a estados com valência negativa ou envolve também sensações positivas? Se for construído um instrumento padronizado de acesso a esse estado, seria possível realizar comparações, bem como verificações de efeitos esperados. Kenworthy *et al.* (2011) concordam que é preciso

buscar esclarecer qual exatamente é a natureza do estado de dissonância e se as diferentes estratégias experimentais refletem um único mecanismo. Sublinham, ademais, a necessidade de elaborar uma síntese teórica para a área.

Destaque especial merecem as discussões sobre a parte final do processo de dissonância cognitiva, chamada de redução ou regulação. Vaidis e Bran (2019) asseveram que um aprofundamento no exame desses processos constitui um desafio de pesquisa para a área, pois ainda houve pouco progresso no entendimento de qual é utilizada em cada situação. Se uma pessoa se preocupa com os animais e simultaneamente consome produtos que envolvem sofrimento deles ou outra deseja levar uma vida saudável e se dá conta de que não tem feito exercícios físicos, ambas possuem mais de uma saída para tentar se livrar da sensação negativa envolvida. Podem mudar de comportamento, como parar de comer carne ou se engajar em atividades físicas. Podem fazer ajustes em seu modo de pensar e passar a perceber menos sofrimento nos animais ou alegar falta de tempo para exercícios. Então, qual mudança a pessoa irá fazer quando se deparar com suas dissonâncias diárias?

Nessa mesma linha, McGrath (2017) frisa que experimentos que oferecem apenas uma opção para a resolução da dissonância deixam a desejar na investigação de como as pessoas realmente reduzem suas dissonâncias em suas vidas diárias. Se os estudos não ofertam aos participantes múltiplas formas de redução, serão limitadas na pretensão de aplicar os princípios da dissonância. A título de exemplo, em campanhas antitabagismo é preciso saber como os fumantes reagem quando expostos a imagens de pulmões adoecidos pelo fumo. Eles mudam seu comportamento e deixam de fumar, evitam olhar as imagens ou convencem a si mesmos de que aquele mal não os afligirá? Estudos mais completos poderiam buscar as relações entre as características do estado de dissonância, as características dos modos de redução e as características individuais, como autoestima, motivação e traços de personalidade.

Leippe e Eisenstadt (1994) concebem dois processos mentais básicos para lidar com a dissonância: 1) mudar um dos dois elementos inconsistentes; ou 2) realizar uma reestruturação cognitiva, alterando uma ou mais cognições atreladas àquelas duas principais que estão em desacordo. Esta segunda via é mais elaborada e se aplica quando o tópico em questão está inserido em uma rede maior de conhecimentos ou quando as duas cognições centrais em conflito são suficientemente importantes para que não seja fácil abandonar qualquer uma delas. Hardyck e Kardush (1968) também propõem que os modos preferenciais de lidar com a dissonância têm forte relação com a importância das cognições, bem como que eles levam em conta o esforço despendido. Destacam que o esquecimento é o meio mais fácil e bastante efetivo e, assim, geralmente é o preferido. McGrath (2017) afirma que permanece para os futuros

estudos a tarefa de aumentar a capacidade de prever qual estratégia será usada, em que situações e por quem. Vários fatores podem direcionar essa busca, incluindo disponibilidade, probabilidade de sucesso, esforço requerido, hábitos, magnitude da dissonância, tipo de indução, estado afetivo, tipo de motivação, contexto e a recorrência da dissonância.

A disponibilidade é primordial, pois, quando um modo de reduzir não está disponível, é preciso lançar mão de outro modo. Se uma pessoa decide resolver sua dissonância relativa à emissão de poluentes mudando de comportamento e passando a usar transporte público, só poderá fazer isso caso sua cidade ofereça esse serviço (MACGRATH, 2017).

A probabilidade de sucesso é levada em conta, sendo preferida uma modalidade de redução que tenha maior chance de funcionar. Por exemplo, o modo de negação de responsabilidade pode ser usado num caso em que o indivíduo tenta resolver sua dissonância por comer carne de animais, já que a responsabilidade direta pelo abate dos animais é do fazendeiro e não dele, mas dificilmente se valeria desse modo numa dissonância pós-decisional por comprar uma TV desnecessariamente (MACGRATH, 2017). Walster, Berscheid e Barclay (1967) destacam a importância da estabilidade do modo escolhido, ou seja, que entre diferentes modos possíveis é melhor aquele que não seja desafiado pelas informações e eventos atuais e para o qual seja improvável um ataque da realidade no futuro.

O esforço relacionado ao comportamento também é fator importante, pois, conforme Festinger (1957) esclarece, o comportamento se torna resistente à mudança se sua modificação requerer esforço, for dolorosa ou se o comportamento atual for satisfatório. Devine *et al.* (1999) ressaltam que as pesquisas devem atentar para o nível de importância da atitude que estiver sendo estudada. Em pesquisas que provocam dissonância ao confrontar comportamentos com atitudes, geralmente a consciência do comportamento emitido é a cognição mais forte, inclusive por conta de sua saliência, já que ocorreu há poucos minutos na situação criada pela pesquisa. Se o estudo em questão tratar de uma atitude de pouca importância para o indivíduo testado, essa será uma cognição relativamente fácil de mudar. Mas no caso de o estudo abordar atitudes de alta importância pessoal, pode se ter uma situação em que nem a mudança de atitude e nem a negação do comportamento sejam opções para o indivíduo estudado, levando-o, possivelmente, a utilizar outras estratégias para redução da dissonância que poderão ser observadas.

Formas automáticas instaladas de repetir ações – os hábitos – podem fazer com que um comportamento seja resistente a mudanças. Assim, um comportamento discrepante de atitudes ou valores pode gerar dissonância e mesmo assim não ser mudado por ser habitual. Talvez o indivíduo opte por reduzir a dissonância por simples distração (MACGRATH, 2017).

Já com relação à magnitude da dissonância experienciada, segundo McGrath (2017), a forma como essa propriedade interfere na escolha das formas de redução permanece pouco explorada. É sugerido que, havendo maior dissonância, maiores serão as tentativas de redução. Kumpf e Götz-Marchand (1973) submeteram algumas jovens a um teste de predição de sucesso no casamento que apresentava resultados decepcionantes. As reações foram classificadas como confrontação com o resultado desagradável ou evitação dele. Os pesquisadores observaram que a evitação estava mais associada com discrepâncias maiores entre o resultado do teste e as expectativas das participantes. A confrontação era escolhida como forma de redução das dissonâncias de menores magnitudes.

Os tipos de indução de dissonância utilizados experimentalmente ainda precisam ser comparados. Aparentemente, eles têm influência sobre a natureza da dissonância que geram e o modo de resolução que evocam (MCGRATH, 2017). Essa autora também chama a atenção para o fato de que diferentes estados afetivos gerados podem levar a diferentes formas de lidar com a dissonância. Ressalta que certas emoções negativas, como frustração e ira, tendem a resultar em esforços maiores que outras, como tristeza e desesperança. Culpa foi identificada como forte motivadora para reparação de comportamentos na estratégia hipocrisia.

Lavergne e Pelletier (2016) consideram que o tipo de orientação motivacional natural de cada pessoa possui implicações sobre a escolha de ações tomadas para regulação do comportamento e, conseqüentemente, afeta a forma como elas lidam com a dissonância. Daí decorre como boa hipótese a existência de uma relação entre a natureza motivacional individual e os mecanismos específicos de redução de dissonância.

O contexto em que a dissonância ocorre também pode ser decisivo. Para diferentes circunstâncias geradoras de dissonância, há diferentes formas de o processo se desenrolar, influenciando a definição de qual cognição é mais resistente à mudança e qual será a forma de redução escolhida (MCGRATH, 2017).

Lavergne and Pelletier (2016) asseveram que há diferenças substanciais quando os comportamentos contra-atitudinais que violam normas ou expectativas sociais acontecem de forma pública ou privada. Dependendo dessa exposição e do tipo de orientação motivacional dominante no indivíduo, podem prevalecer as cognições coerentes com a norma social violada ou as cognições coerentes com o comportamento contra-normativo. No primeiro caso, surge dissonância que motiva a pessoa a compensar essa inconsistência e assim proteger os valores investidos sobre o self. No segundo, invertem-se os pesos das duas classes de cognições e a dissonância nem chega a surgir.

Vaidis e Oberlé (2014) analisam o contexto de apoio social que indivíduos em dissonância buscam. Apresentam uma descoberta a respeito da distância física que as pessoas procuram manter ao debater um assunto. Em um experimento, observaram que participantes em dissonância posicionavam suas cadeiras mais próximas dos interlocutores que traziam argumentações potencialmente redutoras de suas dissonâncias e mais distante dos argumentadores dissonantes. Assim, evidenciaram de uma maneira criativa que o apoio social pode ser decisivo para alguém buscar justificativas ou considerar mais seriamente a possibilidade de aceitar fazer uma mudança.

Harmon-Jones, Denson e Harmon-Jones (2020) alertam que as formas de estudar dissonância não são adequadas para abarcar plenamente as formas individuais de redução. Indo além das formas tradicionais de pesquisas na área, eles conduziram estudos em que eleitores eram submetidos à dissonância e respondiam a duas perguntas. Conseguiram observar formas específicas pelas quais os participantes reduzem dissonância quando lhes é dada oportunidade de se expressar, alegando suas razões e elaborando defesas de acusações. O conteúdo das respostas foi analisado, esclarecendo como mudanças nas cognições podem afetar as formas pelas quais os indivíduos reduzem dissonância.

Por fim, McGrath (2017) alerta que pesquisas sobre dissonância geralmente ocorrem em uma única sessão de laboratório. Pouca investigação foi feita para saber se, em casos de dissonância que ocorrem de forma recorrente, haveria variação nas estratégias usadas para redução ou o uso recorrente da mesma. Também pode ser que o aparecimento de dissonância envolvendo arrependimento por decisões tomadas possa ter sua forma de redução diferenciada conforme o tempo transcorrido desde o episódio.

1.4 Considerações finais

Qualquer atividade humana é afetada pela necessidade de confrontar opiniões e comportamentos preexistentes com fatos e informações novos, fazer comparações e escolhas e tomar decisões. Não é sem razão que se verifica o grande volume de trabalhos realizados sobre a TDC. Segundo Harmon-Jones e Harmon-Jones (2007), a TDC dominou a psicologia social desde os anos 1950 até a década de 1970 e revolucionou o pensamento sobre os processos psicológicos, particularmente no que diz respeito às inter-relações entre motivações, atitudes, comportamento, percepção e cognição, e recebeu renovado interesse em anos mais recentes, além das influências implícitas em outras teorizações contemporâneas. McGrath (2017) assegura que a dissonância cognitiva tem sido uma das mais importantes teorias a emergir da psicologia social.

Hodiernamente ainda há boa adesão de pesquisadores a essa teoria continua. Cooper (2019) entende que o futuro da TDC passa pela demonstração de sua utilidade em práticas que ocorrem paralelamente ao desenvolvimento teórico. ‘Enxerga’ nessa teoria uma possibilidade de melhorar aspectos da vida das pessoas e menciona elogiosamente sua aplicação a vários temas, como eleições e outras manifestações políticas, reação social à guerra e saúde mental. Nessa última área, assevera que psicoterapias se beneficiam de mecanismos psicológicos semelhantes aos que ocorrem nos experimentos de dissonância, como a justificativa de esforço, e que, portanto, práticas podem vir a ser pensadas com base nesses mecanismos. Obesidade, tabagismo, abuso de substâncias, ansiedade, depressão e atividade física são áreas mencionadas como algumas que já apresentam algumas iniciativas promissoras baseadas na TDC.

McGrath (2020) sugere as áreas de ensino e aprendizagem escolar como promissoras para futuras explorações baseadas na TDC. Isso parece evidente ao considerar que o funcionamento da dissonância cognitiva está intrinsecamente ligado ao aprendizado, sendo que compreender conflitos entre novas informações e aquelas que já foram aprendidas serve para alertar sobre erros em sistemas de crenças. As avaliações que alunos e professores fazem sobre seus desempenhos também são afetadas pela dissonância quando são demandados a reavaliar suas condutas ou, o que requer menos esforço, gerar pensamentos que apoiem suas formas tradicionais de estudo e ensino respectivamente. A autora ainda esclarece que a honestidade na conduta acadêmica também pode ser afetada por manipulações da dissonância.

Yahya e Sukmayadi (2020) concebem a TDC como amplamente aplicável, visto que todas as situações sociais envolvem formação e mudança de atitude, sendo particularmente pertinente nos processos decisórios e na solução de problemas. Segundo os autores, sua relevância aumenta nessa era sobrecarregada por informações veiculadas na internet. Uma vez que, atualmente, cada internauta é um possível propagador de notícias e seguindo a lógica da vertente da teoria referente à exposição seletiva à informação, as pessoas escolhem ler e espalhar fake news desde que seja aquilo em que elas querem acreditar.

No entanto, como evidenciado, o sucesso da TDC também gerou problemas. Há evidências de que a teoria se tornou abrangente demais. No desenvolvimento de suas aplicações, ela foi englobando situações diversas. Em seu cerne está o modo como as pessoas reagem quando se percebem em situações duvidosas e incertas, afetando suas opiniões, atitudes e comportamentos. Engloba quaisquer informações que apresentam incoerências, de vários tipos e em vários níveis. Logo, praticamente tudo pode ser visto como dissonância; o que explica tanta variação conceitual e metodológica na teoria.

Para que a TDC possa ser formulada e tratada de forma mais precisa, há que se restringir suas proposições ou, pelo menos, empreender uma classificação teoricamente rigorosa e metódica das modalidades de dissonância existentes. Não haverá regras gerais de funcionamento enquanto o termo dissonância for usado de modo polissêmico e for aplicado indistintamente a conflitos extremamente díspares, como comportamentos voluntários privados e comportamentos induzidos e públicos, em mudanças de atitude devidas à constatação de hipocrisia ou desencadeadas por novo input de informações.

Outra iniciativa que poderia lançar luzes sobre o fenômeno da dissonância cognitiva consiste na realização de pesquisas que ouçam de fato os participantes a respeito de sua experiência e não observem apenas desfechos. Não basta constatar que uma pessoa mudou sua atitude ao final de um curto experimento que induziu dissonância. Se pesquisadores ‘apenas’ aplicam escalas de atitudes ou solicitam uma declaração de opinião, restará, ainda, a dúvida se, de fato, houve uma mudança significativa ou se obtiveram somente uma declaração conformativa momentânea. Para se avaliar com maior profundidade a natureza das mudanças ocorridas decorrentes de uma dissonância cognitiva, seria importante ouvir do indivíduo as descrições de suas operações cognitivas e explicações sobre as razões, o alcance e a consistência de suas mudanças. Quais foram as motivações que pesaram mais? Quais foram as soluções que ele cogitou, mas não realizou? Quais os sentimentos estavam mais salientes? Essa via de investigação pode parecer menos objetiva diante das pretensões científicas da psicologia moderna, mas talvez seja uma forma essencial para melhor estabelecer o entendimento sobre o porquê de uma pessoa escolher uma saída e não outra para lidar com sua dissonância.

REFERÊNCIAS

ARONSON, E. Dissonance theory: Progress and problems. *In* ABELSON, R. P. *et al.*, **Theories of cognitive consistency: A sourcebook**, 1968, p. 5–27. Chicago: Rand McNally

ARONSON, E.; CARLSMITH, J. M. Effect of the severity of threat on the devaluation of forbidden behavior. **The Journal of Abnormal and Social Psychology**, V. 66, N.6, P. 584–588, 1963. <https://doi.org/10.1037/h0039901>

ARONSON, E.; FRIED, C.; STONE, J. Overcoming denial and increasing the intention to use condoms through the induction of hypocrisy. **American Journal of Public Health**, v. 81, n.12, p. 1636-1638, 1991. <https://doi.org/10.2105/AJPH.81.12.1636>

ARONSON, E.; MILLS, J. The effect of severity of initiation on liking for a group. **The Journal of Abnormal and Social Psychology**, v. 59, n.2, p. 177–181, 1959. <https://doi.org/10.1037/h0047195>

- BAI, Jie *et al.* Exploring cognitive dissonance on social media. *In: 2019 IEEE International Conference on Intelligence and Security Informatics (ISI)*. IEEE, 2019, p. 143-145. <https://doi.org/10.1109/ISI.2019.8823262>
- BEAUVOIS, J. L.; JOULE, R. V.; BRUNETTI, F. Cognitive rationalization and act rationalization in an escalation of commitment. **Basic and Applied Social Psychology**, v. 14, p. 1–17, 1993. https://doi.org/10.1207/s15324834basp1401_1
- COOPER, J. Cognitive dissonance: Where we've been and where we're going. **International Review of Social Psychology**, v. 32, n.1, Article 7, 2019. <https://doi.org/10.5334/irsp.277>
- COOPER, J.; WORCHEL, S. (1970). Role of undesired consequences in arousing cognitive dissonance. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 16, n.2, p. 199–206, 1970. <https://doi.org/10.1037/h0029830>
- COTTON, J. L.; HIESER, R. A. (1980). Selective exposure to information and cognitive dissonance. **Journal of Research in Personality**, v. 14, p. 518–527, 1980. [https://doi.org/10.1016/0092-6566\(80\)90009-4](https://doi.org/10.1016/0092-6566(80)90009-4)
- DEVINE, P. G. *et al.* Moving beyond attitude change in the study of dissonance-related processes. *In* HARMON-JONES, E.; MILLS, J., **Cognitive dissonance: Progress on a pivotal theory in social psychology**, USA, American Psychological Association. 1999. p. 297–323. <https://doi.org/10.1037/10318-012>
- ELLIOT, A. J.; DEVINE, P. G. On the motivational nature of cognitive dissonance: Dissonance as psychological discomfort. **Journal of personality and social psychology**, v. 67, n.3, p. 382-394, 1994.
- FESTINGER, L. **A theory of cognitive dissonance**. Stanford, CA: Stanford University Press, 1957.
- FESTINGER, L. **Teoria da Dissonância Cognitiva**. Rio de Janeiro, RJ: Zahar Editores, 1975.
- FESTINGER, L.; CARLSMITH, J. M. Cognitive consequences of forced compliance. **The Journal of Abnormal and Social Psychology**, v. 58, n. 2, p. 203–210, 1959. <https://doi.org/10.1037/h0041593>
- FESTINGER, L.; RIECKEN, H. W.; SCHACHTER, S. **When prophecy fails**. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press, 1956.
- HARDYCK, J. A.; KARDUSH, M. A modest modish model for dissonance reduction. *In* ABELSON, R. P. *et al.* **Theories of cognitive consistency: A sourcebook** Chicago, IL. Rand-McNally. 1968. p. 684–692.
- HARMON-JONES, C.; DENSON, T. F.; HARMON-JONES, E. Novel Modes of Dissonance Reduction: Justification of Support for Donald Trump [Preprint]. **PsyArXiv**. 2020. <https://doi.org/10.31234/osf.io/qw8f5>

HARMON-JONES, E.; HARMON-JONES, C. Cognitive dissonance theory after 50 years of development. **Zeitschrift für Sozialpsychologie**, v. 38, n.1, p. 7–16, 2007. <https://doi.org/10.1024/0044-3514.38.1.7>

HARMON-JONES, E.; MILLS, J. An introduction to cognitive dissonance theory and an overview of current perspectives on the theory. In HARMON-JONES E., **Cognitive dissonance: Reexamining a pivotal theory in psychology**, EUA, American Psychological Association, 2019, p. 3–24. <https://doi.org/10.1037/0000135-001>

KENWORTHY, J. B. *et al.* A trans-paradigm theoretical synthesis of cognitive dissonance theory: Illuminating the nature of discomfort. **European Review of Social Psychology**, v. 22, n. 1, p. 36–113, 2011. <https://doi.org/10.1080/10463283.2011.580155>

KUMPF, M.; GOTZ-MARCHAND, B. Reduction of cognitive dissonance as a function of magnitude of dissonance, differentiation, and self-esteem. **European Journal of Social Psychology**, v. 3, n.3, p. 255–270, 1973. <https://doi.org/10.1002/ejsp.2420030305>

LAVERGNE, K.; PELLETIER, L. G. Why are attitude-behavior inconsistencies uncomfortable? Using motivational theories to explore individual differences in dissonance arousal and motivation to compensate. **Motivation and Emotion**, v. 40, p. 842–861, 2016. <https://doi.org/10.1007/s11031-016-9577-3>

LEIPPE, M. R.; EISENSTADT, D. Generalization of dissonance reduction: Decreasing prejudice through induced compliance. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 67, n. 3, p. 395-413, 1994. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.67.3.395>

LINDER, D. E.; COOPER, J.; JONES, E. E. Decision freedom as a determinant of the role of incentive magnitude in attitude change. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 6, n.3, p. 245–254, 1967. <https://doi.org/10.1037/h0021220>

MATZ, D. C.; WOOD, W. Cognitive Dissonance in Groups: The consequences of disagreement. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 88, n.1, p. 22-37, 2005. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.88.1.22>

MCGRATH, A. Dealing with dissonance: A review of cognitive dissonance reduction. **Social and Personality Psychology Compass**, v. 11, n. 12, p. 1-17, 2017. <https://doi.org/10.1111/spc3.12362>

MCGRATH, A. Bringing cognitive dissonance theory into the scholarship of teaching and learning: Topics and questions in need of investigation. **Scholarship of Teaching and Learning in Psychology**, v. 6, n.1, p. 84-90, 2020. <https://doi.org/10.1037/stl0000168>

PRIOLO, D. *et al.* Three decades of research on induced hypocrisy: A meta-analysis. **Personality and Social Psychology Bulletin**, v. 45, n.12, p. 1681-1701, 2019. <https://doi.org/10.1177/0146167219841621>

SHERMAN, S. J.; GORKIN, L. Attitude bolstering when behavior is inconsistent with central attitudes. **Journal of Experimental Social Psychology**, v. 16, n.4, p. 388-403, 1980. [https://doi.org/10.1016/0022-1031\(80\)90030-X](https://doi.org/10.1016/0022-1031(80)90030-X)

SIMON, L.; GREENBERG, J.; BREHM, J. Trivialization: the forgotten mode of dissonance reduction. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 68, n. 2, p. 247-260, 1995. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.68.2.247>

STEELE, C. M. The psychology of self-affirmation: Sustaining the integrity of the self. *In* BERKOWITZ, L. **Advances in experimental social psychology**. San Diego, CA: Academic Press. 1988. p. 261–302. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60229-4](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60229-4)

VAIDIS, D. C.; BRAN, A. Respectable challenges to respectable theory: Cognitive dissonance theory requires conceptualization clarification and operational tools. **Frontiers in Psychology**, v. 10, Article 1189, 2019. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01189>

VAIDIS, D.; GOSLING, P. Is commitment necessary for the arousal of informational dissonance?. **Revue internationale de psychologie sociale**, v. 24, n. 2, p. 33-63, 2011.

VAIDIS, D.; OBERLÉ, D. Approaching opponents and leaving supporters: Adjusting physical proximity to reduce cognitive dissonance. **Social Behavior and Personality**, v. 42, p. 1091-1098, 2014. <https://doi.org/10.2224/sbp.2014.42.7.1091>

WALSTER, E.; BERSCHEID, E.; BARCLAY, A. M. A determinant of preference among modes of dissonance reduction. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 7, n. 2, Pt.1, p. 211–216, 1967. <https://doi.org/10.1037/h0024992>

YAHYA, A. H.; SUKMAYADI, V. A review of Cognitive Dissonance Theory and its relevance to current social issues. **MIMBAR : Jurnal Sosial dan Pembangunan**, v. 36, n. 2, 2020. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v36i2.6652>

ZANNA, M. P.; COOPER, J. Dissonance and the pill: An attribution approach to studying the arousal properties of dissonance. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 29, n. 5, p. 703-709, 1974. <https://doi.org/10.1037/h0036651>

CAPÍTULO 2
CLASSIFICAÇÃO DE PRÁTICAS DE DEBATES NA INTERNET:
DESENVOLVIMENTO DE UMA PROPOSTA A PARTIR DE COMENTÁRIOS NO
YOUTUBE

RESUMO

Debates na internet muitas vezes apresentam baixa qualidade, conflitos e, até mesmo, agressões. Para desenvolver um sistema de classificação de práticas de debates na internet, 438 comentários extraídos de dois vídeos do Youtube com posições opostas sobre a cientificidade da psicanálise foram analisados. Com análises de conteúdo, os comentários foram classificados em relação ao posicionamento (Favorável, Contrário ou Neutro), tipo de prática de debate (Boa Prática, Má Prática ou Ambas as Práticas) e ao tipo específico de Má Prática (Generalismos, Desqualificação, Evitação, Desvio e Distorção). De modo geral, os resultados evidenciam mais semelhanças do que diferenças entre os comentários dos dois vídeos, predominando aqueles categorizados como favoráveis e que representam más práticas de debate e, dentre estas, prevalecem Generalismos e Desqualificação. Considera-se que as más práticas denotam modos como debatedores lidam com a dissonância cognitiva em um debate. Limitações e implicações do estudo são discutidas no artigo.

Palavras chaves: debates; dissonância cognitiva; conflitos na internet; análise de conteúdo.

CLASSIFICATION OF INTERNET DEBATE PRACTICES: DEVELOPMENT
OF A PROPOSAL FROM COMMENTS ON YOUTUBE

ABSTRACT

Debates on the Internet are often of poor quality, conflict and even aggression. To develop a classification system for internet debate practices, 438 comments extracted from two YouTube videos with opposing positions on the scientificity of psychoanalysis were analyzed. With content analyses, the comments were classified in relation to the positioning (Favorable, Contrary or Neutral), type of debate practice (Good Practice, Bad Practice or Both Practices) and the specific type of Bad Practice (Generalisms, Disqualification, Avoidance, Divert and Distortion). In general, the results show more similarities than differences between the comments of the two videos, predominating those categorized as favorable and that represent bad debate practices and, among these, Generalisms and Disqualification prevail. Bad practices

are considered to denote ways in which debaters deal with cognitive dissonance in a debate. Limitations and implications of the study are discussed in the article.

Keywords: debates; cognitive dissonance; internet conflicts, content analysis.

2.1 Ambiente virtual, desconfirmação de crenças e dissonância cognitiva

A internet constitui um ambiente com grande potencial para o desenvolvimento pessoal e social. Todo tipo de informação está fartamente disponibilizado, com acesso rápido e sistemas de busca avançados. Quando sua evolução permitiu e popularizou a ágil interação entre os internautas, uma nova dimensão desse potencial de crescimento se abriu. Nesses espaços, tais como fóruns públicos de discussão e mídias sociais, acontecem trocas de informação e de ideias, as pessoas podem exercitar seus raciocínios sobre assuntos de seu interesse, aprofundar pontos de vista, ter contato com contrapontos e objeções. Se todas essas possibilidades seguirem um curso adequado, pode ser alcançado um aperfeiçoamento do conhecimento pessoal, incluindo mudanças significativas de opinião. Mas a forma como as pessoas se relacionam nesses ambientes de discussão pode desviá-las desse processo virtuoso. Uma parte desses comportamentos pode ser entendida em termos dos modos como as pessoas reduzem seus estados de dissonância cognitiva (DC).

As modalidades de relacionamento virtual criaram uma nova maneira de constituir a sociedade, com uma estrutura muito mais dinâmica, em que os bons relacionamentos são tão importantes que podem ser enxergados como verdadeira riqueza a ser explorada (COSTA, 2005). Esse imenso potencial de integração de pessoas levou estudiosos do fenômeno da internet, já em seus primeiros anos, a visualizar o surgimento de uma entidade de agregação de conhecimento, a que deram nomes como ‘coletivos inteligentes’, ‘cérebro global’ e ‘inteligência coletiva’ (COSTA, 2005). Uma sinergia entre os saberes individuais, com a reunião da inteligência, habilidades e competências distribuídas por toda parte, seria usada em prol da coletividade (BEMBEM; SANTOS, 2013).

Levy (2015) assinala que, uma vez que quase todas as fontes de aprendizagem estão disponíveis virtualmente, seria fim dos modos tradicionais de aprender, organizados em torno de repositórios físicos de conhecimento. Nesse novo cenário, o aprender deveria ser visto como um processo colaborativo e as instituições educacionais precisam preparar os jovens para aprender em mídias sociais, indo além das habilidades técnicas requeridas e abrangendo habilidades morais e intelectuais com as quais eles traçarão seus caminhos de descoberta.

Mas, se, por um lado, a tecnologia disponibiliza opções para essa reunião de conhecimento colaborativo, por outro lado, da parte humana há alguns obstáculos que se

impõem. Costa (2005), embasando-se no filósofo David Hume, lembra que o homem é sempre pertencente a um clã, sendo um desafio estender suas simpatias para além de sua comunidade mais próxima e integrá-las numa totalidade positiva. Esse desafio de inclusão ou integração requer o reconhecimento no outro de suas habilidades, competências e conhecimento, algo que vem sendo prejudicado ao longo da evolução da internet. Antunes (2016) menciona os algoritmos de filtro-bolha, que têm gerado vieses potencialmente prejudiciais, pois, incorporado às redes sociais, ele analisa o perfil do usuário e lhe disponibiliza apenas os conteúdos relacionados às suas preferências, descartando produtos, ideias e conhecimentos contrários a seus gostos. Esses algoritmos foram criados com o intuito de personalizar conteúdos e aprimorar a oferta de anúncios aos potenciais consumidores, mas, também impactam a sociedade com polarização de ideias nas mídias sociais. Além do prejuízo de conteúdo, também há problemas com a forma da comunicação. Cabral e de Lima (2017) ressaltam que os novos modos de interação virtual afetam a forma das pessoas se colocarem perante o outro, pois elas se sentem mais protegidas e, assim, livres para agir mais violentamente na defesa de seus posicionamentos.

Boa parte desses conflitos pode ser atribuída à dificuldade que as pessoas têm em abrir mão de seus pontos de vista e substituí-los por outros. Trata-se do que tem sido denominado como desconfirmação de crenças pela Teoria da Dissonância Cognitiva (TDC) (FESTINGER, 1957).

A TDC (FESTINGER, 1957) tem proposto que adquirir consistência cognitiva é uma importante motivação humana, já que a presença de inconsistência entre cognições produz um estado psicológico aversivo que requer uma alteração cognitiva (substituição, adição ou reavaliação de uma cognição) ou mudança comportamental. Essas alterações e mudanças são o que se chama de redução da dissonância e muitas vezes requer que se revejam as convicções e se mudem as opiniões. Mas essas providências necessárias, muitas vezes não são admitidas pelo indivíduo em DC.

Festinger, Riecken e Schachter (1956) salientam que é difícil mudar a forte convicção de alguém, sugerindo, inclusive, que informação desconfirmante pode resultar num recrudescimento de crenças. Esses autores estudaram movimentos religiosos organizados em torno da previsão de eventos messiânicos e apocalípticos e perceberam que mesmo quando os seguidores se deparavam com evidências refutadoras das profecias, eles mantinham suas crenças. Alguns mantinham suas convicções inabaladas, outros demonstraram perturbação pela falha das profecias, mas aceitavam muito bem as racionalizações oferecidas pela liderança do movimento. Aparentemente para complementar as racionalizações, havia aumento do esforço

para atrair atenção para as crenças e proselitismo. E o grupo ainda continuava a produzir predições e a fazer interpretações de fatos cotidianos que os transformavam em sinais e mensagens relacionadas a suas crenças em visitantes vindos do espaço, interpretados pelos autores como uma tentativa de produzir novas formas de confirmação do cerne da crença.

Um dos fatores que levavam ao empenho para manter as crenças era o compromisso que os membros haviam desenvolvido com tais crenças, que se dava na forma de ações como declarações públicas e abdicação de posses mundanas. Quanto mais importantes ou difíceis de desfazer fossem, mais apego geravam, porque a desconfirmação das crenças em tais circunstâncias traz uma dissonância importante e dolorosa.

Ao buscar por informações, as pessoas também podem ser influenciadas pela DC. Festinger (1957) afirma que essa busca pode vir a acontecer de forma parcial e seletiva e sob resistência em aceitar as informações encontradas, incluindo a evitação de informações antevistas como possivelmente dissonantes. Essa interferência vai depender da magnitude da dissonância surgida e da expectativa da pessoa quanto ao conteúdo da fonte que ela encontra. Casos muito comuns são os de exposição involuntária a um fato inesperado, um contato acidental com uma informação, como propagandas em meios de comunicação ou um evento ou informação que se tornam tão disseminados que seja impossível não tomar ciência. Nesses e em outros casos possíveis, o autor afirma que se podem observar tentativas de escapar a uma exposição mais profunda ou um pendor para interpretações ou percepções errôneas.

Observações parecidas já haviam sido feitas bem antes. Na década de 1940 (COOPER; JAHODA, 1947), já era bem conhecido que muitas pessoas se evadem de pontos de vista que estejam em desacordo com os seus, evitando se expor a eles. Esses autores assinalam que pesquisas na área de comunicação indicavam que, em geral, é difícil fazer a mensagem alcançar as pessoas que já não estejam a favor dos pontos de vista por ela apresentados. Assim, em certos casos, aqueles que mais necessitariam ser alertados por certas mensagens são os menos prováveis de se servirem delas.

Na esteira dos trabalhos de Festinger sobre DC e desconfirmação de crenças, surgiram vários outros. Dawson (1999) fez uma revisão de 17 estudos de natureza similar, envolvendo diferentes grupos, e constatou diversas semelhanças, mas também diferenças. Em geral, os grupos sobreviveram após a falha de uma profecia importante, mas as razões dessa sobrevivência pareciam variar. Diferentes formas de racionalização eram comuns sendo, na opinião de Dawson (1999), o principal fator de sobrevivência do grupo quando suas crenças são ameaçadas. Nessas circunstâncias, é essencial prover aos seguidores uma reinterpretação suficientemente plausível da profecia e do conjunto de crenças relacionadas. Nesse sentido,

mostrou-se crucial a pronta reação dos líderes após a desconfirmação, isto é, a falha profética, ajudando na reafirmação dos laços de união do grupo. Já o proselitismo, que teve destaque em Festinger, Riecken e Schachter (1956), não ocorria sempre como descrito. Algumas vezes ele se mantinha, em outras ocasiões ganhava força ou cessava, deixando claro que diferentes condições afetam a natureza e o sucesso das estratégias usadas.

Dawson (1999) realça que, muitas vezes, lidar com as falhas proféticas não é mais problemático do que com os processos gerais de dissonância que ocorrem em todas as religiões, grupos diversos e outras situações de cognições sociais em geral. Uma dessas variações foi pesquisada por Russell e Jones (1980), que se interessaram por averiguar se havia distorção cognitiva quando informação contra atitudinal era apresentada a céticos e a acreditadores em fenômenos paranormais. Ambos apresentaram ativação emocional, um dos considerados efeitos da DC, e os acreditadores tiveram aprendizado seletivo, que ocorre quando o indivíduo retém da informação apenas as partes que estão de acordo com suas atitudes prévias, ou, ainda, tem a memória distorcida.

Balch, Farnsworth e Wilkins (1983) conduziram uma pesquisa participante de uma seita cujo líder havia predito que o mundo seria devastado por uma guerra nuclear. Sua intenção era replicar os resultados de Festinger, Riecken e Schachter (1956), mas obtiveram resultados contrários, pois não houve nem fortalecimento da convicção, nem aumento de proselitismo dos membros. Ao contrário, as atividades do grupo decaíram notadamente. Sugeriram que as reações a falhas proféticas estão sujeitas às circunstâncias sociais do grupo na época em que ocorre a falha, como o grau de ridicularização pública do movimento e o nível de apoio social dado aos seguidores. Adicionalmente, a seita estudada por eles possuía laços de interesses que iam além da orientação apocalíptica e assim conseguiram reorientar sua convivência após a profecia falhar.

Recentemente, alguns estudos na área de DC têm se voltado para investigar opiniões expressas na internet. Oswald e Bright (2021) verificaram que a interação com pontos de vista opostos pode não ser suficiente para romper visões de bolhas ideológicas. Eles observaram um grande grupo de céticos sobre as mudanças climáticas, numa plataforma virtual e constataram que o ceticismo não é apenas originado da falta de entendimento ou informação, mas também é decorrente de mecanismos de defesa de identidade contra visões e informações dissonantes. Esse resultado leva a uma linha de raciocínio quase que oposta à estratégia, aceita como conveniente, de confrontar comunidades detentoras de crenças problemáticas com informações opostas, pois observou-se que as crenças recrudesceram.

Segundo Nyhan and Reifler (2010), apesar de algumas pesquisas encontrarem mudança de opiniões dos participantes após lhes serem providas novas informações, é bastante comum que as percepções equivocadas de grupos ideológicos resistam a correções. Suas convicções podem até serem fortalecidas, o que os autores denominam como efeito backfire.

Os seres humanos são processadores de informação orientados por metas, com a tendência de resvalar para processos de busca e/ou avaliação de informação enviesados. Assim, existe considerável probabilidade de as pessoas procurarem informações que apoiam seus pontos de vista preconcebidos e evitarem aquelas que cancelam suas crenças e, da mesma forma, aceitem ou rejeitem as informações encontradas. Para tanto, valem-se da estratégia de elaborar contra-argumentos para informações que contradizem suas visões já estabelecidas. Nos dois casos, o resultado é o reforço de visões pré-existentes (NYHAN; REIFLER, 2010). Mas os autores ressaltam que os indivíduos não acreditam sempre no que preferem, em qualquer circunstância, sem nunca aceitarem informações corretivas. Estas se tornam mais prováveis de serem assimiladas quando é maior a exposição dos indivíduos a elas, podendo haver abandono quando uma ideia se torna largamente desacreditada.

Hart *et al.* (2009) também asseveram que a disponibilidade de informações diversificadas não garante que as pessoas irão desenvolver visões amplas, pois o compromisso com certas propostas pode levar a pessoa a evitar contato com algo que elas antevejam como divergente de suas doutrinas. Para esses autores, o entendimento de como as pessoas mobilizam esforços para se sentirem validadas ou bem informadas é crítico para se explicar como elas procuram informações sobre um tema em que diversas alternativas são oferecidas. Obter informações que apoiem suas posições faz com que elas sintam que estão corretas, mas pode vir a obscurecer a realidade, enquanto que, ao contrário, ter contato com informações discordantes de suas posições prévias pode gerar uma sensação de ignorância, mas levar a uma representação melhor da realidade. Cotton e Hieser (1980) realizaram uma contribuição para o entendimento desse fenômeno em um estudo com jovens e suas opiniões sobre usinas nucleares. Ao oferecerem a eles a possibilidade de consultar informações tanto consonantes quanto dissonantes sobre o tema, observaram que aqueles com alta dissonância tendiam a escolher as informações consonantes e evitar as dissonantes mais do que os participantes com baixa DC.

Bright *et al.* (2020) utilizaram a TDC para investigar os chamados echo chambers, ambientes de homogeneidade ideológica nos quais discussões políticas online ocorrem, que seriam contribuidores para a polarização e radicalização política em países democráticos. Valendo-se de modelos computacionais, analisaram a quantidade e a natureza das interações com as postagens dissonantes dos pontos de vista ali dominantes, bem como as consequências

para aqueles que se engajaram na discussão. Descobriram que opiniões dissonantes geraram mais reações do que as consonantes e que quem mais participava eram os antigos frequentadores. As pessoas que se engajaram nessas contra argumentações não foram levadas a abandonar o site. Pelo contrário, eram mais propensas a, em seguida, procurar material consonante dentro dele. Ao observarem as discussões eliciadas e as respostas dadas às postagens dissonantes, constataram argumentos que se tornavam comuns a diferentes desafios argumentativos. Pontos de vista opostos eram subestimados e/ou marginalizados e havia eletividade na adoção de evidências. Os autores ainda notaram que os debatedores reformavam informações a favor da defesa de seu sistema de crenças, valendo-se de artifícios como tirar dados de contexto ou desviar o sentido das fontes científicas utilizadas. Enfim, como conclusão contra intuitiva, os pesquisadores descobriram que a existência das participações dissonantes em vez de enfraquecer o grupo, fortalecia o engajamento dos seus membros.

Estudando teorias de conspiração em plataformas de discussões virtuais, Phadke, Samory e Mitra (2021) analisaram comentários que evidenciavam autorrevelação de DC. A intenção dos autores era entender se ocorria e como se dava o rompimento com as crenças ali dominantes. Criaram um método computacional que identifica o simbolismo da linguagem que caracteriza o imaginário do grupo e ainda detecta comentários dissonantes. Diferentemente de outros estudos do gênero, neste caso, identificaram uma correlação entre a ocorrência de DC e uma diminuição das participações do usuário, com subsequente abandono da comunidade. Segundo o conhecimento dos autores à época, não havia estudos que investigam como os acreditadores em teorias de conspiração expressam suas dissonâncias entre os membros. Parece que, a depender das características da DC gerada, as informações desconfirmantes podem desfazer crenças ou reforçá-las.

Como afirmado anteriormente, o trânsito de informações e interações que levam à desconfirmção de crenças pode levar a conflitos na internet. Yahya e Sukmayadi (2020) discutem o grande volume de informações enviesadas disponíveis na internet, os conflitos e as consequências sobre a forma como as pessoas podem selecionar as informações consonantes com suas crenças. A exposição a opiniões beligerantes na internet leva as pessoas a um estado mental fatigado e a dissonância assim criada pode levá-las a tomar caminhos mais fáceis, porém inadequados, para aliviar esse estado, como uma passiva aceitação de informações convenientes ou uma trivialização da importância de outras. A pessoa também pode preferir um caminho defensivo, como a evitação de informação ou, ainda, a criação de uma nova narrativa para justificar e fortalecer as crenças anteriores, sem, no entanto, considerar os fatos opostos. Assim, a internet, pode criar em certa medida uma ilusão cognitiva a partir de preconceitos iniciais.

Um tema particularmente propenso a debates acalorados é a política, um simples bate-papo em mídia social pode se desvirtuar quando o assunto é esse. Sukmayadi e Effendi (2018) conduziram uma pesquisa com usuários do Facebook por ocasião de eleições em Jacarta, Indonésia. Cerca de três quintos dos respondentes declararam que suas interações digitais com usuários de posições políticas antagônicas eram frustrantes e estressantes. Sessenta por cento tinham a impressão de que os debatedores naquele ambiente se comportavam de forma insolente e pouco provável de conduzir a um acordo mútuo. Mais da metade disse que via as discussões sobre política no Facebook como mais raivosa, menos informativa e menos focada em aspectos relevantes do que nas interações da vida diária.

Importantes avanços das sociedades são alcançados por meio da reflexão sobre fatos e ideias, por exemplo, o reconhecimento do sofrimento de um grupo e das responsabilidades de outro. Mas o surgimento da DC necessária para esse processo, segundo Vico (2022), não decorre diretamente da verdade dos fatos, mas de sua percepção. Nesse processo, a natureza do ambiente em que se dá a comunicação precisa incentivar diálogos. Esse autor fez análise de interações no Facebook, Twitter e em grupos de discussão presencial, notando maior qualidade quando as conversas eram presenciais. Essa diferença, segundo ele, deve-se à diferença entre os ambientes quanto a possibilitarem certas interações e restringirem outras. Mídias sociais têm característica conversacional, mas não dialógica, pois são orientadas ao self e não ao outro, ou seja, nelas, as pessoas se direcionam pelo que querem expor e dizer, não pela preocupação com quem recebe essa comunicação. Acrescente-se a isso uma facilidade maior para expressão de hostilidade. Essa natureza não favorece a confrontação com as dissonâncias, pois prejudica a troca de argumentos, as negociações de significados e a revelação de fatos. Uma das consequências é que esses ambientes facilitam o processo de evitar assumir responsabilidades e negar injustiças ou erros cometidos. Vico (2022) afirma que a compreensão dessas dinâmicas requer uma abordagem qualitativa que analise as interações e possibilite um estudo minucioso dos processos que ocorrem quando as pessoas experimentam desconforto com inconsistências.

Alguns desses processos também foram constatados anteriormente por Borah, Thorson e Hwang (2015), que identificaram pessoas em DC tendem a procurar informações congruentes ou se evadir da situação causadora e Weiksner, Fogg e Liu (2008) que observaram que, quando expostas a informações contra atitudinais, as pessoas podem optar por expressar suas próprias opiniões e, com isso, obter uma redução da sensação desagradável. Jeong *et al.* (2019) abordaram o assunto das opiniões dissonantes em mídias sociais, o bem-estar subjetivo dos usuários e as consequências sobre como eles se comportam com relação a isso. Basicamente, dois tipos de estratégias comportamentais para tentar resolver esse estado foram identificadas:

o uso dos recursos de gerenciamento da plataforma para ajuste a uma exposição seletiva a opiniões semelhantes e expressar opiniões e emoções, tentando persuadir outros. Assim, em alguns casos, as pessoas podem reduzir sua dissonância respondendo mais ativamente à informação contra atitudinal que lhe deu origem.

Buder, Buttiere e Cress (2017) investigaram como as pessoas se relacionam com ‘ambientes de informação’ e ressaltam a dependência desta relação a fatores internos e externos. A regulação a que o ambiente está submetido e a forma como a informação é apresentada são exemplos de fatores internos. Fatores internos referem-se aos conflitos cognitivos experienciados quando a pessoa encontra uma discrepância entre seu conhecimento e/ou atitudes e o conhecimento e/ou atitudes que ele detecta no ambiente, nas palavras dos autores, ‘quando o mundo diz que você está errado’.

Buder, Buttiere e Cress (2017) discorrem sobre as diferentes concepções sobre conflitos cognitivos serem objeto preferencial das ciências da aprendizagem ou da Psicologia Social. O enfoque das primeiras é sobre conhecimento, assinalando que é preciso reconhecer diferentes pontos de vista para aprender. Já pela ótica da Psicologia Social, com ênfase nas atitudes, tais conflitos são algo que as pessoas tendem a evitar.

Uma possível relação entre essas duas concepções é apresentada por Cress e Kimmerle (2008), que contribuem para o entendimento de como se dá o aproveitamento de informações dissonantes. Quando a incongruência entre o sistema de informações de um ambiente específico e o sistema cognitivo de um indivíduo é inexistente, não haverá atividade de aprendizagem; quando é muito alta, a pessoa tende a ignorar ou rejeitar as informações; quando é média ocorre a maior probabilidade de que a informação seja absorvida.

Conforme apresentado, as relações que se estabelecem na internet apresentam grande potencial de intercomunicação e aprendizagem e interessam às pesquisas sobre estratégias de resolução de DC, uma vez que em tais ambientes circulam muitas informações, posições são tomadas e opiniões e identidades são construídas. Muitas dessas interações acontecem na forma de discussões e debates em mídias sociais, mas pode-se depreender dos diversos estudos baseados na TDC, que essas oportunidades podem não ser bem aproveitadas, a depender de como o indivíduo lida com a DC decorrente de informações contrárias a suas opiniões e crenças. Essas interferências indesejadas podem levar debates a se tornarem muito menos produtivos e transformadores do que poderiam ser, além de gerar desgastes e conflitos desnecessários.

Assim, o objetivo geral deste estudo foi desenvolver um sistema de classificação de práticas de debates na internet que evidencia como as pessoas reagem a conteúdos com potencial de geração de DC. Especificamente, almejou-se: propor uma classificação de práticas

a partir de uma análise de conteúdo temática de um corpus textual extraído da área de comentários de uma plataforma de vídeos da internet com conteúdo sobre psicologia; comparar as práticas de debate considerando o posicionamento do comentário, isto é, favorável ou contrário ao conteúdo do vídeo e/ou a outro comentário; e comparar as práticas de debate utilizadas nos dois vídeos.

2.2 Método

Trata-se de uma pesquisa descritiva, que utilizou dados coletados em espaço virtual, mais especificamente comentários postados em vídeos da plataforma YouTube, como material para análise de conteúdo temática. Quanto à análise de dados, este estudo pode ser considerado tanto qualitativo quanto quantitativo.

2.2.1 Corpus textual

O material analisado foi obtido na área destinada a comentários em dois vídeos do YouTube. Trata-se de uma plataforma digital de publicação e visualização de vídeos que pode ser acessada de forma gratuita e seus vídeos podem ser compartilhados em outros sites ou links.

Os dois vídeos selecionados constituem parte de um debate que se realizou entre dois canais relacionados à psicologia e têm como tema a cientificidade da psicanálise. O primeiro deles (<https://www.youtube.com/watch?v=oPvcKTLirzI&t=6s>) pertence a um canal que faz divulgação dessa teoria/prática e se posiciona de forma favorável a ela. O segundo vídeo (<https://www.youtube.com/watch?v=wP953VfZGDk>) foi feito por um canal que discute questões relacionadas à Filosofia da Psicologia e se manifesta negando a cientificidade da psicanálise.

A mídia escolhida para captação do material foi o YouTube devido à sua popularidade no Brasil e a outras características que o tornam adequado a esta pesquisa: a existência de canais temáticos relacionados à psicologia; a organização de suas páginas, com fácil localização dos temas por vídeo; a existência de uma área destinada a comentários sobre o vídeo em que se apresentam argumentações e ocorrem debates, bastando que o comentarista possua um perfil criado no site. Em 2022, chegou a 138 milhões o número de brasileiros vendo e postando vídeos todos os meses no YouTube, ficando esta plataforma em segundo lugar no ranking de redes sociais no Brasil (VOLPATO, 2022).

Os critérios para seleção dos vídeos foram: pertencer a canais com discussão de temas relacionados à psicologia e que representam educação informal na área e, até mesmo, podem ser empregados para educação formal; possuir, ao menos, 250 comentários cada, havendo uma

amostra suficiente para identificar variados tipos de argumentações; e apresentar linhas de argumentação opostas e relativamente polêmicas, favorecendo a manifestação de DC. Assim, é preciso esclarecer que a opção por um debate sobre a psicanálise foi decorrente de ser um tema bastante presente no cenário da psicologia brasileira. Ademais, trata-se de um tema que tem sido objeto de controvérsia frequentemente.

2.2.2 Procedimento de Análise de Dados

De cada um dos dois vídeos selecionados, foram transcritos os primeiros 219 comentários por ordem de publicação, começando pelo mais antigo. Esse número foi considerado representativo do total de pouco mais de 400 comentários que havia em cada vídeo na época da coleta (confiabilidade de 95%, margem de erro de 5%). Os comentários dos vídeos foram acessados em outubro de 2021.

Foi criada uma planilha com os comentários de cada vídeo para organizar o corpus textual e facilitar a análise de dados. Pelas características da fonte dos comentários, a identidade dos comentaristas não é necessariamente conhecida, pois, por exemplo, muitos utilizam apelidos em seus perfis. Não obstante, é possível deduzir, pela natureza dos canais que publicaram os vídeos, que parcela expressiva do público tenha relação direta com a área de psicologia. São geralmente profissionais ou estudantes da área.

Os comentários passaram por duas etapas iniciais de classificação baseadas em análises de conteúdo: 1) classificação de posicionamento, quando os 438 comentários foram classificados como favoráveis, contrários ou neutros; e 2) classificação dos comentários favoráveis e contrários como boa e má prática de debate, sendo que um mesmo comentário pode apresentar ambas. Com base na segunda classificação, as más práticas de debate foram submetidas a uma análise de conteúdo específica. Nesta etapa, foram criadas categorias ou classes para classifica-las

Há que se esclarecer que um comentário pode se referir tanto ao vídeo quanto a um comentário anterior. Ambos foram incluídos na análise de conteúdo. Adicionalmente, é pertinente mencionar que a unidade de análise utilizada para classificação de posicionamento foi a totalidade do comentário. Já no caso das boas e más práticas, bem como do tipo específico de má prática, a unidade de análise consistiu em elementos textuais com significado, ou seja, unidades semânticas, podendo ser uma palavra, uma frase ou porções maiores de texto. Ressalta-se que o contexto em que cada unidade de análise aparece também foi considerado para interpretar seu significado.

Quanto ao tratamento quantitativo, optou-se por apresentar estatísticas descritivas e inferenciais, sendo adotado um nível de significância de 5% neste caso. Mais precisamente, foram utilizadas contagem, frequência e porcentagem para o primeiro tipo de quantificação. No segundo caso, foi utilizado o Qui-quadrado e, quando ocorreu comparação de duas variáveis nominais (p.ex., posicionamento de acordo com o vídeo) foram ‘cruzadas’ e existindo diferença significativa, empregou-se o Teste Z para especificá-la. A diferença ou ausência dela é representada em tabelas com letras minúsculas. A comparação de proporção das colunas empregou o ajuste do valor de p com o método Bonferroni. É preciso esclarecer, adicionalmente, que, para reduzir o peso de ocorrências numerosas eventualmente geradas por um único debatedor, a quantificação na análise conteúdo do tipo de prática de debate e das más práticas de debate considerou somente a presença das categorias e não o número de vezes que elas apareceram.

2.3 Resultados

Observou-se que, no total dos dois vídeos, predominam comentários com posicionamentos favoráveis [$n = 222$; 50.68%; $\chi^2(438;2) = 61.658$; $p < 0.001$]. Foi considerado Favorável o comentário que se posiciona alinhado aos autores do vídeo, ao conteúdo expresso pelo vídeo e/ou a outro comentário favorável. Também é Favorável o comentário que faz oposição a um comentário contrário. Um comentário Contrário ($n = 95$; 21,60%) é aquele que faz oposição aos autores do vídeo, ao conteúdo do vídeo e/ou é alinhado com outro comentário contrário. Também é Contrário aquele que faz oposição a um comentário favorável. Considerou-se Neutro ($n = 121$; 27,63%) aqueles que não se posicionam de forma clara ou tem conteúdo não pertinente à discussão.

Uma análise comparativa entre os dois vídeos (Tabela 1) mostrou haver diferença entre os posicionamentos [$\chi^2(438;2) = 13.195$; $p < 0.01$]. O teste Z revelou que ambos não diferem quanto aos comentários favoráveis, porém são distintos quando se trata de neutros, que são mais frequentes no vídeo 1, e de contrários, que prevalecem no vídeo 2.

Tabela 1. Posicionamento dos comentários em relação ao conteúdo do vídeo

Posicionamento	Vídeo 1 - Pró-Psicanálise		Vídeo 2 - Pró-Psicologia Baseada em Evidências	
	n	%	n	%
Favorável	103 _a	47,03 %	119 _a	54,34 %
Neutro	77 _a	35,16 %	44 _b	20,09 %
Contrário	39 _a	17,81 %	56 _b	25,57 %
Total	219	100,0 %	219	100,0 %

N = 438.

Cada letra de subscrito indica um subconjunto de Vídeo categorias cujas proporções da coluna não se diferem significativamente umas das outras no nível ,05.

Essa classificação preliminar serviu a dois propósitos. Primeiro, possibilitou a exclusão dos comentários neutros da análise que gerou a classificação principal – más práticas – referente às práticas usadas em debate, já que essa classificação se baseia nas características de confrontação de ideias que não existe nos comentários neutros. Segundo, serviu para evidenciar os dois grupos antagônicos que participaram do debate e assim enriquecer o exemplo de aplicação da classificação principal.

Quanto à categorização Boa Prática de Debate, Má Prática de Debate ou Ambas as Práticas, é importante frisar que o intuito não foi fazer uma análise da correção do conteúdo ou da lógica da argumentação, mas da forma como se pratica o debate. A base da diferenciação é a qualidade na postura de interagir com o outro debatedor, principalmente a respeito dos conteúdos discrepantes, lidando com a DC de forma mais construtiva e facilitando que o outro faça o mesmo. Nesse sentido, consideram-se, por um lado, boas práticas aquelas interações online nas quais um debatedor contrário adota uma postura respeitosa e considera os argumentos e informações que dele advêm e apresentando seus próprios argumentos e informações pertinentes ao tema em discussão. Desse modo, as boas práticas permitem aproveitar a contribuição oferecida pelo debatedor contrário e também contribuir, tornando o debate mais proveitoso para ambos. Por outro lado, as más práticas são interações em que debatedores não consideram de fato o que é apresentado pelo outro lado e/ou agem desrespeitosamente, numa postura que bloqueia as possibilidades de mudar de opiniões e crenças. Das más práticas decorre uma dificuldade em atualizar o conhecimento e ainda um acirramento de conflitos.

As boas práticas de debate receberam menor enfoque, sendo agrupadas em apenas uma categoria ampla, sem detalhamento, e foram apresentadas principalmente como contraponto às

más práticas. As más práticas foram divididas em categorias para que suas peculiaridades, que interessam à discussão sobre formas inadequadas de redução de DC, sejam melhor estabelecidas.

Não obstante o não detalhamento das boas práticas, menciona-se que uma Boa Prática de Debate: apresenta informações, faz considerações justificadas ou desenvolve raciocínios pertinentes ao tema; responde perguntas ou objeções apresentadas; reconhece a validade de argumentos do outro debatedor; indica erros na argumentação do outro debatedor ou ressalta conduta inadequada deste, quando justificado; faz questionamentos ou perguntas retóricas com a intenção de expor falha do outro debatedor; questiona visando a melhorar a comunicação ou pedir argumentos; e admite não saber algo. Boa Prática de Debate não deve ser considerada sinônimo de boa argumentação, pois esta análise não inclui a qualidade ou profundidade dos argumentos, confiabilidade de fontes de informação, valor lógico dos raciocínios etc.

Ao considerar o total dos dois vídeos, observou-se predominância de comentários categorizados exclusivamente como Má Prática de Debate [n = 202; 63,72%; χ^2 (317;2) = 142.189; p < 0.001]. Esta ocorrência foi mais que o dobro da de Boa Prática (n = 81; 25,55%). Comentários que continham tanto más quanto boas práticas tiveram incidência bem menor (n = 34; 10,73%). A comparação entre vídeos (Tabela 2) revelou que não há diferença estatística [χ^2 (317;2) = 0,682; p = 0,711] entre eles no que se refere à Má Prática de Debate, Boa Prática de Debate ou Ambas Práticas.

Tabela 2. Distribuição de boas, más ou ambas práticas de debate por vídeo

Tipo de Prática de Debate	Vídeo 1 - Pró-Psicanálise		Vídeo 2 - Pró-Psicologia Baseada em Evidências	
	n	%	n	%
Má Prática de Debate	87 _a	61,27%	115 _a	65,71%
Boa Prática de Debate	39 _a	27,46%	42 _a	24,00%
Ambas as Práticas	16 _a	11,27%	18 _a	10,29%
Total	142	100,0%	175	100,0%

N = 317

Cada letra de subscrito indica um subconjunto de Vídeo categorias cujas proporções da coluna não se diferem significativamente umas das outras no nível ,05.

Ao combinar posicionamento (Favorável ou Contrário) e práticas de debate (Má Prática de Debate, Boa Prática de Debate ou Ambas as Práticas) (Tabela 3), constatou-se que, no total, prevaleceram as Más Práticas nos comentários Favoráveis [n = 161; 50,79%; χ^2 (317;5) = 278.741; p < 0.001]. Novamente não houve diferença estatística entre os dois vídeos [χ^2 (317;5) = 2.781; p = 0.734].

Tabela 3. Distribuição de boas, más ou ambas práticas de debate em relação ao posicionamento do comentário por vídeo

Posicionamento e prática	Vídeo				Total	
	Vídeo 1 - Pró-Psicanálise		Vídeo 2 - Pró-Psicologia Baseada em Evidências			
	N	%	n	%	n	%
Favorável / Má Prática	73 _a	51,41%	88 _a	50,29%	161	50,79%
Favorável / Boa Prática	22 _a	15,49%	21 _a	12,00%	43	13,56%
Contrário / Má Prática	14 _a	9,86%	27 _a	15,43%	41	12,93%
Contrário / Boa Prática	17 _a	11,97%	21 _a	12,00%	38	11,99%
Favorável / Ambas as Práticas	8 _a	5,63%	10 _a	5,71%	18	5,68%
Contrário / Ambas as Práticas	8 _a	5,63%	8 _a	4,57%	16	5,05%
Total	142	100%	175	100%	317	100%

N = 317

Cada letra de subscrito indica um subconjunto de Vídeo categorias cujas proporções da coluna não se diferem significativamente umas das outras no nível ,05.

A análise de conteúdo dos comentários (N = 236) com Má Prática de Debate ou com Ambas Práticas gerou cinco categorias ou classes de más práticas de debate: Generalismos (f = 144; 61,02%), Desqualificação (f = 95; 40,25%), Evitação (f = 15; 6,36%), Desvio (f = 11; 4,66%) e Distorção (f = 6; 2,54%).

Para facilitar a desambiguação, no momento da codificação, a ordem de preenchimento das categorias de classificação deve seguir a ordem: Desqualificação, Distorção, Desvio, Generalismos, Evitação, Boas Práticas. A seguir, cada uma delas será brevemente descrita.

Manifestar-se com Generalismos ocorre quando o debatedor, sem desviar claramente dos assuntos abordados, expressa-se com insinuações ou considerações indefinidas, vagas, sem conteúdo argumentativo relevante ou sem justificativas. Mencionam-se, como exemplos, as seguintes situações: um debatedor comenta que “há muitos erros nas suas colocações”, mas não menciona quais; afirma-se “José é ótimo!”, comentando sobre um dos debatedores; e comemora-se que “Maria arrasou João! sem justificativas.

A Desqualificação do debatedor opositor abrange comportamentos como: xingar e ofender; acusar outro debatedor de forma injustificada de estar movido por más intenções/motivações (p.ex., Você está falando isso só para ganhar votos.); atribuir demérito ou incapacidade à outra parte, sem suficiente justificativa ou sem relevância para a discussão, caracterizando-a de forma a rebaixá-la (p.ex., “É por isso que eu digo que psicólogos não devem se meter em discussões de Geopolítica.”); apontar de forma depreciativa erros gramaticais do

outro debatedor; manifestar desprezo, deboche, desdém ou sarcasmo pelo outro debatedor ou a algo que ele tenha dito; anunciar qualidades de si mesmo de forma exagerada ou desnecessária no contexto da discussão ou fazer proclamação de superioridade para, por consequência, rebaixar outro debatedor (p.ex., “Agora destruí a oposição! Sapateou em cima deles!”); inserir desnecessariamente acréscimos depreciativos (p.ex., “Vou explicar novamente, visto que você parece não saber interpretar um texto.”); e, evidentemente, desqualificação sumária com, por exemplo, uma substituição de argumentos por ataques pessoais.

Ainda no que se refere à Desqualificação, cumpre esclarecer que não é necessariamente inadequado que uma argumentação se refira à capacidade de alguém, à adequação de sua argumentação ou à qualidade de sua conduta. Tais considerações, dependendo de como são feitas, podem vir a ser classificadas como boas práticas de debate (p.ex., indicar, com a devida justificativa, que o debatedor desconhece um assunto em debate). Uma crítica se insere nessa categoria devido ao modo como é feita, incluindo o uso de termos agressivos e ofensivos, que a difere de uma crítica contundente, porém válida (p.ex., “O seu discurso no que se refere à defesa da política econômica do governo não possui sustentação, pois...” versus “O seu discurso é só bla bla bla.”).

Desvio do assunto é configurado quando são feitas argumentações ou considerações que desviam claramente daquilo que está em discussão. Inclui os casos em que o debatedor introduz uma retórica ou discurso que não seja pertinente para momento da discussão e serve como uma esquiva do cerne do debate. (Ex.: Um debatedor acusa a psicanálise de ser imprecisa por não seguir os métodos científicos, ao que o outro responde fazendo ilações entre ciência e dominação capitalista). Também pertencem a esta categoria os casos em que o debatedor ignora elementos trazidos ao debate que são desfavoráveis à sua posição e realça aqueles desvantajosos a outras posições, geralmente a do opositor no debate (Ex.: Um debatedor diz que “A Psicologia Baseada em Evidências é amiga número um do neoliberalismo e trabalha com a ideia de um padrão comportamental que elimina completamente a subjetividade. O outro retruca: Amigos número um do neoliberalismo são aqueles que ganham dinheiro com terapias sem evidências.)

Ressalve-se que um debatedor pode decidir ampliar o debate e, assim, incluir novos elementos. Essa ação pode ser considerada como Boa Prática de debate desde que as novas perspectivas trazidas sejam pertinentes ao que se estava discutindo.

Uma Distorção abrange desvirtuar ou se valer de invenções para atribuir ao outro debatedor algo que ele não afirmou, ou responder ao outro debatedor como se estivesse refutando algo que, de fato, ele não disse (p.ex., um debatedor diz que a psicologia deve se

esforçar por ser mais objetiva e o outro responde com a acusação de que ele quer ignorar a subjetividade humana).

A Evitação, que não é assinalada em caso de manifestação de apoio, apenas em oposição, caracteriza-se por deixar de responder perguntas pertinentes ao debate que foram feitas pelo outro debatedor. Também ocorre quando, mesmo na ausência de perguntas diretas, o debatedor escolhe se referir apenas aos pontos levantados pelo outro que sejam convenientes à posição que quer defender (Ex.: Um debatedor pontua: “O argumento epistemológico é muito bom. E é importante frisar que o tripé da prática baseada em evidências não se baseia na percepção individual”, e o outro apenas responde que “o argumento epistemológico não está no vídeo”).

Essa categoria inclui os casos em que, para evitar de lidar com os argumentos colocados, a resposta é dada na forma de impropérios, grosseria, piada, ironias, brincadeiras (Ex.: “Você não justificou a sua acusação sobre a Teoria da Gravidade nunca ter sido provada”. E o outro apenas diz: “É, eu sou burro mesmo...”)

Também fazem parte os casos em que o debatedor se expressa de forma obstruir a continuidade da discussão (ex.: “Não vou discutir isso com você”; “Isso é assim e pronto!”; “Cada um tem sua opinião.”).

Para que seja considerado que foi cometida a falha de Evitação, o conteúdo que o debatedor ignorou precisa ser bem definido e relevante ao debate. Não se considera necessário que o bom debatedor responda a Desqualificações, Desvios ou Generalismos, por exemplo.

Na Tabela 4, são apresentadas as classes de Má Prática de debate de acordo com o Posicionamento do comentário por vídeo. Observa-se que a categoria Generalismos (67,04%) se destacam nos dois vídeos e no total quando se trata de comentário Favorável seguida por Desqualificação (34,64%). No caso de comentário Contrário, a Desqualificação chama atenção no total (57,89%) e no Vídeo 1 (63,64%). Neste caso, Generalismos aparece em seguida se destacando no total (42,11%) e no Vídeo 2 (54,29%).

Tabela 4.
 Frequência de más práticas de debate e posicionamento por vídeo

Posicionamento	Má Prática	Vídeo				Total	
		Vídeo 1 - Pró- Psicanálise		Vídeo 2 - Pró- Psicologia Baseada em Evidência			
		f ^a	%	f ^b	%	f	%
Favorável	Generalismos	46	56,79%	74	75,51%	120	67,04%
	Desqualificação	29	35,80%	33	33,67%	62	34,64%
	Evitação	8	9,88%	2	2,04%	10	5,59%
	Desvio	6	7,41%	1	1,02%	7	3,91%
	Distorção	2	2,47%	1	1,02%	3	1,68%
Contrário	Desqualificação	14	63,64%	19	54,29%	33	57,89%
	Generalismos	5	22,73%	19	54,29%	24	42,11%
	Evitação	4	18,18%	1	2,86%	5	8,77%
	Desvio	2	9,09%	2	5,71%	4	7,02%
	Distorção	1	4,55%	2	5,71%	3	5,26%

^a81 más práticas em posicionamento Favorável e 22 em posicionamento Contrário.

^b98 más práticas em posicionamento Favorável e 35 em posicionamento Contrário.

N = 236.

2.4 Discussão

Em síntese, os resultados deste estudo evidenciam mais semelhanças do que diferenças entre os comentários dos dois vídeos. De modo geral, predominam aqueles categorizados como favoráveis e que representam más práticas de debate e, dentre estas, prevalecem Generalismos e Desqualificação.

Para uma melhor compreensão do que significam os resultados apresentados, é importante considerar que os dois vídeos fazem direto antagonismo entre si. Da mesma forma, quando está em questão a controvérsia abordada por aquele debate, um antagonismo bastante pronunciado se faz entre os dois grupos de seguidores dos canais. Ainda que não sejam necessariamente os mesmos comentadores nos dois vídeos, é possível entender o debate como um confronto entre os ‘psicanalíticos’ e os ‘evidencialistas’; grupos que se diferenciam em vários aspectos, como epistemologia, metodologia de pesquisa, preceitos sobre terapia psicológica e até nos termos que usam para se expressar.

Quando se observa a distribuição de posicionamentos em relação aos vídeos, constata-se que os comentários Favoráveis tiveram mais do que o dobro das ocorrências dos Contrários. Isso se ocorreu nos dois vídeos. Evidenciou-se, portanto, a tendência de as mídias sociais criarem nichos com participantes que compartilham opiniões destacada por Antunes (2016).

Esse resultado também converge com a tendência de exposição seletiva a informações, destacadamente no que concerne as possibilidades da internet, postulada pela TDC (YAHYA; SUKMAYADI, 2020). O maior número de manifestações favoráveis indica, provavelmente, que o público que assistiu a cada vídeo foi, em sua maioria, constituído por simpatizantes pelas ideias ali defendidas, que são os seguidores de cada canal. Sublinha-se, entretanto, que o material analisado não fornece informações sobre quem assistiu os vídeos, mas somente sobre aqueles que interagiram com ele por meio de comentários.

Os resultados sobre Boa Prática e Má Prática por vídeo convergem com a preocupação expressa neste estudo quanto à baixa qualidade dos debates que se travam em mídias sociais. As más práticas foram muito comuns tanto isoladamente quanto ao serem combinadas com boas práticas, gerando a categoria Ambas as Práticas. Esse resultado é ainda mais preocupante ao se considerar que os canais dos vídeos analisados são voltados principalmente para um público com Educação Superior e que a discussão ensejada tende a atrair participação de estudantes e profissionais de psicologia, de quem se espera um nível de discussão de ideias mais qualificado do que o do público médio.

Em ambos os vídeos, as más práticas têm escore expressivo tanto quando o posicionamento é Favorável quanto este é Contrário, com maior destaque para os comentários Favoráveis, nos quais ocorrem amplamente os Generalismos. Quanto aos comentários Contrários, no vídeo pró-psicanálise, prevaleceram as Desqualificações, enquanto no vídeo pró-psicologia baseada em evidências, eles se concentraram igualmente entre Desqualificações e Generalismos. Depreende-se que, de modo geral, o uso das boas e más práticas não se associa aos vídeos, mas se relaciona ao posicionamento – Favorável ou Contrário – perante os vídeos e comentários apresentados. Os debatedores adotaram uma postura mais adequada quando se dispuseram a fazer oposição do que quando desejaram defender um vídeo ou comentários alinhados com o vídeo. Em termos da TDC, é preciso ter em mente que não se pode assegurar, o que à primeira vista parece correto, que quem comenta em apoio não está em estado de DC. Apesar de estar manifestando aceitação de um elemento cognitivo, seu comentário pode estar servindo a um processo de redução de DC em que, ao apoiar uma cognição, ele rechaça outras dissonantes, através de adição de elementos consonantes (Festinger, 1957). Assim, o uso de más práticas nos comentários favoráveis pode se configurar como uma forma cognitivamente mais fácil de reduzir DC, isto é, apresentar simplesmente apoio a quem pensa como eles e evadir-se dos pontos argumentativos e informacionais da discussão, como assinalado por Borah, Thorson e Hwang (2015). Propõe-se a hipótese – a ser testada em outros estudos – de que quem redige comentários contrários se esforça por fundamentar melhor sua posição para

torná-la mais apresentável como substituição da ideia que está combatendo. Quando este grupo de comentários opta por uma saída ‘fácil’, ele recorre com frequência à Desqualificação, evitando entrar realmente em contato com as informações desconfirmantes, concentrando-se no argumentador e não no argumento.

Em suma, tanto ‘psicanalíticos’ quanto ‘evidencialistas’ comentaram mais nos vídeos alinhados com suas concepções, usaram mais más práticas do que boas e optaram por fazer muitos comentários generalistas, também incorrendo bastante em desqualificações. Esses pontos considerados em conjunto indicam que, aparentemente, os dois grupos, de perfil teórico e prático bastante distinto, adotam posturas parecidas quando se trata de defender seus pontos de vista diante de um debate que desconfirma suas crenças.

2.4.1 Práticas Usadas em Debates e Dissonância Cognitiva

A discussão sobre a cientificidade da psicanálise envolve crenças sendo desconfirmadas de modos que não são tão evidentes quanto nos estudos sobre falhas em profecias (p.ex. FESTINGER; RIECKEN; SCHACHTER, 1956), pois se trata de uma discussão complexa, envolvendo uma multiplicidade de informações, interpretações e opiniões. Pesquisar as características deste tipo de debate virtual, que envolve questões epistemológicas e práticas profissionais em Psicologia, contribui para entender a importância desses ambientes informais para o aperfeiçoamento profissional, atrelada à habilidade de saber lidar com pontos de vista discrepantes.

Conforme Festinger (1957), para lidar com a dissonância cognitiva, os indivíduos podem mudar um elemento cognitivo-comportamental, alterar um elemento cognitivo-ambiental e adicionar novos elementos cognitivos. Em debates, as pessoas podem ter comportamentos que tendem a negar a possibilidade de mudar um elemento cognitivo-comportamental central, preferindo adicionar novos elementos cognitivos que reforcem a crença prévia. Como parte dessa estratégia, eles escolhem expressar suas crenças e opiniões, o que se pode chamar de comportamento afetivo (JEONG *et al.*, 2019), persuadindo outros a pensar como eles, valorizando certas cognições.

As más práticas possuem inadequação na forma de lidar com DC em debates, pois representam reações contra novas informações e novas formas de pensar. Assim, favorecem a manutenção, e talvez o reforço, de opiniões prévias, mesmo quando estas são equivocadas, pois, dependendo de como é feito, o contato com informações contrárias pode ser reforçador de crenças (BRIGHT *et al.*, 2020) e levar ao efeito backfire (NYHAN; REIFLER, 2010). Em vez de integração de pontos de vista, elas acirram as discrepâncias entre os sistemas cognitivos dos

debatedores, tornando, assim, mais difícil que novas informações sejam assimiladas (CRESS; KIMMERLE, 2008). Se a DC pode levar a um aprendizado seletivo (RUSSEL; JONES, 1980), o uso de más práticas em um debate pode facilitar que isso ocorra, pois denota baixa qualidade dialógica da comunicação ou, segundo Vico (2022), pouca orientação ao outro, uma vez que argumentos são apresentados de forma precária e recorre-se até mesmo a ofensas. Ao dificultar o mútuo entendimento, tornam-se um obstáculo para a proposta de levar as pessoas a romperem com suas simpatias parciais e estendê-las a outros grupos (COSTA, 2005).

Os requisitos para um bom debate são opostos a estas características. O indivíduo precisa estar disposto a reconhecer as limitações do próprio conhecimento atual (LEITÃO, 2007) e reunir condições que lhe permitam uma abertura para mudar de opiniões, atualizando seu conhecimento (ANGLIN, 2019; JERMIAS, 2001). O debate é antes de tudo um diálogo. Assim sendo, envolve interesse pelas opiniões do outro, troca de argumentos e revelação de fatos, consideração dos contra-argumentos, enxergar o outro como colaborador e não um adversário, autenticidade, polidez (KENT; TAYLOR, 2021).

Como já mencionado, o enfoque da classificação está na postura do debatedor, não na sua competência, nem no seu conhecimento. Assim, podem-se esboçar algumas relações entre a classificação de boas e más práticas e diversos conceitos da TDC, que não se restringem apenas à aplicação que foi feita, mas servem a considerações mais abrangentes.

A importância de uma crença e dedicação a ela (FESTINGER; RIECKEN; SCHACHTER, 1956) ou a existência de consequências relevantes para uma decisão (ARONSON, 1973) podem ser investimentos intelectuais, emocionais e de tempo que se configuram como compromisso com uma crença. Um compromisso inflexível com o assunto em debate pode levar a um recrudescimento da disposição em se negar a mudar de opinião. Muitas vezes esses motivos podem ser percebidos em discursos que os debatedores acrescentam a suas argumentações, até tomando o lugar dos argumentos em certos momentos, destacando visões de mundo e valores que são um substrato sobre o qual se assentam as opiniões defendidas. Outro fator a ser lembrado é a ridicularização pública das crenças (BALCH; FARNSWORTH; WILKINS, 1983) que, numa discussão online, é ainda mais nociva, aumentando a necessidade de o indivíduo defender a crença compromissada.

Em certa medida, todas as categorias da classificação de debates proposta neste trabalho podem em algum aspecto se configurarem como racionalização, inclusive a categoria de Boa Prática. Racionalizações são processos pós-comportamento problemático que confere a ele um valor que o justifica e o torna menos problemático para o indivíduo (BEAUVOIS; JOULE; BRUNETTI, 1993). A racionalização aparece na TDC sob diferentes formas: explicações para

justificar falhas (FESTINGER; RIECKEN; SCHACHTER, 1956), justificativas para maus hábitos (p.ex.: fumar), tomadas de decisão, escolhas e concordâncias forçadas (FESTINGER, 1957), justificativas de esforço e minimização da dificuldade de tarefas difíceis (JOULE; BEAUVOIS, 1997), o reajuste de preferências após tomadas de decisão (STEEL, 1988; HEINE; LEHMAN, 1997; CHEN, 2008). Batson (1975) assevera que racionalização conduz a intensificação de crenças cuja desconfirmação soa como ameaça para a pessoa e ocorre mais em casos de recebimento de informações. Para Aronson (1973), as pessoas defendem ações com as quais estão comprometidas e se tornam resistentes a aceitar novas informações que a ameacem, pois assim defendem sua autoimagem. Yong, Li e Kanazawa (2021) descrevem a racionalização como ficções que os seres humanos criam para justificar o que preferem acreditar, mantendo a impressão de serem coerentes e racionais. Sauvayre (2017) segue na mesma linha e destaca as reações emocionais como influência para alguém rejeitar, aceitar, reduzir a importância ou esquecer cognições que contrariem suas crenças.

Além da racionalização, cumpre mencionar a distração e o esquecimento como formas de redução de dissonância. Se for evitado o trabalho cognitivo sobre as discrepâncias, a DC não ocorre (ALLEN, 1965; ZANNA; LEPPER; ABELSON, 1973). Também é razoável supor que a dissonância decai com o tempo e, assim, a distração a reduz até que a pessoa possa esquecê-la (ZANNA; AZIZA, 1976). Apenas deixar de pensar sobre as inconsistências pode ser uma forma mais eficiente e mais rápida do que uma reorganização cognitiva ou mudança de atitudes, que iriam requerer alterações de outras atitudes ou crenças relacionadas (ELKIN; LEIPPE, 1986).

As categorias de práticas de debate aqui propostas podem ser compreendidas como formas de expressão verbal que operacionalizam diversos modos tradicionalmente estudados de redução de DC. Não há uma relação unívoca entre elas e os modos de redução, mas é possível enxergar algumas relações. A concepção básica aqui é que as pessoas podem de alguma forma se evadir de pontos de vista que estejam em desacordo com os seus, mesmo, em certa medida, expondo-se a eles (COOPER; JAHODA, 1947).

Assim, uma Desqualificação do debatedor opositor pode ser entendida como uma forma de reduzir DC em que ele é colocado numa posição de inferioridade. Isso pode ser feito atribuindo características ou motivações a essa outra pessoa que a desmereçam (FESTINGER, 1957, p.182). Não haverá dissonância ao considerar que alguém com pouco conhecimento ou mal-intencionado discorda de você. Também se reduz a DC ao diminuir a importância dos elementos envolvidos nas relações dissonantes, ou seja, trivializá-los (SIMON; GREENBERG; BREHM, 1995). Desqualificar o adversário certamente serve para trivializar as informações

que procedem dele. Ainda, uma outra forma de lidar com DC é a afirmação de valor próprio, pois assim se minimiza a ameaça ao seu autoconceito (STEELE, 1988). Rebaixar o adversário pode dar ao debatedor a impressão de, por oposição, estar destacando seu próprio valor. De uma maneira mais básica, a Desqualificação funciona como distração, desviando a atenção para o debatedor, em lugar dos conteúdos trazidos.

Desqualificação cria um clima de desrespeito e hostilidade entre os debatedores, gerando antipatias e conflitos desnecessários. Nesse sentido, há que se mencionar, como exemplo, o uso da onomatopeia “kkk” representando uma gargalhada. Essa ‘curiosa’ forma de desdenhar de um argumento tem se tornado um modismo em expressões escritas em mídias sociais brasileiras. Nas análises de conteúdo realizadas nesta investigação, ela foi categorizada como Desqualificação.

A distorção dos argumentos do outro debatedor, quando não se dá por má compreensão, pode ser enxergada como uma forma de racionalização diferente de como normalmente é entendida. As racionalizações usuais tentam ajustar as coisas para que opiniões sejam justificadas. No caso das distorções, a justificativa da posição da pessoa se faz indiretamente, por intermédio de inviabilizar as opções de pensamento alternativas. Também há algo de distração nessa prática, uma vez que combater uma ideia que não foi dita faz deixar de pensar no que realmente foi apresentado.

A má prática de desviar do assunto, diferentemente do intuito de ampliar a discussão, tenta deslocá-la para um terreno mais favorável, desviando a atenção de fatos desfavoráveis à sua posição e/ou realçando outros desvantajosos a outras posições. São manobras evasivas de questões importantes do debate que o debatedor percebeu que o deixam vulnerável. À luz da TDC, pode-se enxergar nessa mudança de foco da discussão uma tentativa de alterar o equilíbrio dos elementos cognitivos envolvidos. São postas de lado as cognições dissonantes com a crença central do debatedor e trazidas outras que são consonantes. Aparentemente, o simples fato de se lembrar de que há dados que apontam na direção preferida dá a certas pessoas a sensação de estar justificada ou derrotando o adversário, ainda que os dados contrários não tenham sido derrubados. Também funcionam como distração e esquecimento, já que uma memória seletiva poderá se formar sobre os pontos criticáveis do lado oposto. Desvios na forma de discursos sobre valores subjacentes à discussão podem se constituir como uma forma de redução de DC pela mera reafirmação da crença, semelhante ao proselitismo religioso observado por Festinger, Riecken e Schachter (1956) ou afirmação do self (STEELE, 1988).

A má prática de debate Generalismos é a categoria menos evidente como má prática. Ela se abstém de abordar aspectos atinentes ao problema debatido, tornando-se mais difícil de

ser avaliada em seu mérito, uma vez que pouco ou nada acrescenta à discussão. São estratégias usadas por apoiadores ou opositores que não esclarecem suas razões que, talvez, nem eles mesmos conheçam. Uma discussão repleta dessas ocorrências se torne pobre, não se desenvolve e pode alimentar discordâncias decorrentes de mau-entendimento. Fica mais claro o seu uso ao, por exemplo, ser apresentada resposta genérica após uma pergunta bem específica.

Essa prática pode ser usada por um debatedor pouco motivado, mas dela também podem se servir pessoas que comentam sem nem mesmo possuir entendimento mínimo sobre o assunto discutido. A DC, nesse caso, consiste em um contato com informações desconfirmantes que a pessoa não quer aceitar e com as quais não sabe lidar, então se manifesta com argumentos do tipo ‘não sei bem como me expressar, mas preciso apoiar o que acredito ou criticar o que rejeito’.

Aparentemente uma simples afirmação inespecífica ajuda na redução da DC, pois ela é trivializada e esquecida mais facilmente, deixando impresso na memória que seu ponto de vista venceu com facilidade. Esse intuito pode ser melhor alcançado se um exagero for inserido, afirmando que a ideia é simples e evidente ou fazendo uma proclamação de vitória. Pode-se, ainda, supor que se trate de alguém com pouco senso crítico que nem teve DC deflagrada. Por fim, pode-se interpretar tal categoria como um apoio de grupo, em que afirmações sucintas e genéricas são facilmente apreendidas e repetidas para lidar com desconfirmações.

Debater com Evitação também é uma forma de tentar impedir o avanço da discussão em direções que não interessam à posição defendida. Difere de outras categorias porque ela apenas ignora, não distorce nem responde de forma banal. Numa discussão online, a pessoa pode simplesmente abandonar a conversa. Em outros casos, pode responder de forma seletiva os argumentos apresentados pelo outro. Evitação também se configura como redução de exposição a cognições problemáticas e evita o esforço de elaborar racionalizações.

Com relação às Boas Práticas, elas se caracterizam por proporcionarem interações mais polidas, sinceras e interessadas em verdadeira interlocução, levando a um desenvolvimento mais construtivo do debate. Há maior chance de haver mútuo entendimento, de se construírem consensos ou, pelo menos, de se estabelecerem bem os dissensos. É possível afirmar que o debatedor com boas práticas aceita melhor a exposição a cognições dissonantes, refletindo sobre elas. Ainda assim, ele pode não estar enfrentando a DC da forma mais construtiva possível, pois ainda resta a possibilidade de ele estar produzindo racionalizações. Uma classificação como Boa Prática também não exclui a possibilidade de que o debatedor esteja introduzindo dados falsos ou induzindo ao erro propositalmente. Fazer tais distinções iria requerer conhecimento mais aprofundado sobre o assunto debatido e até sobre os debatedores,

o que escapa à proposta aqui apresentada. De qualquer forma, um comportamento pautado pelas boas práticas levará o debatedor a apresentar as suas racionalizações, que poderão ser confrontadas, possibilitando, pelo menos uma discussão. Uma exposição às contradições que desafiem o sistema de crenças da pessoa, pode levar a pequenas flutuações na força da crença, em um processo dinâmico e cumulativo que pode chegar até à desafiliação (SAUVAYRE, 2017).

2.5 Considerações finais

A onipresença de debates sobre os mais diversificados temas no ambiente da internet confere relevância científica e social a estudos sobre sua natureza e motivou, em parte, a realização deste trabalho. No espaço virtual, têm sido disponibilizadas formas de educação formal, não formal e informal. Em todas os debates são comuns, por vezes ‘espontâneos’, por vezes como parte do planejamento educacional. Essas discussões, que podem informar, definir opiniões e afetar comportamentos, muitas vezes desperdiçam seu potencial ao se tornarem ‘campos de batalha’. Não é incomum que as formas de debater e lidar com informações frequentemente levem a discordâncias desnecessárias, pouca evolução de conhecimento e a resolução de DC por meio do uso de más práticas de debate. A classificação aqui apresentada pretende contribuir para o estudo dessas questões.

É preciso alertar que, apesar de aqui certos comportamentos em debates estarem sendo considerados como más práticas, essas interações em mídias sociais, sob certo ponto de vista, podem ser adaptativas, funcionando para evitar ou reduzir DC. Todavia, tanto sob uma perspectiva pessoal quanto social, não se pode considerá-las adequadas, pois são condutas que reduzem e, por vezes, bloqueiam possibilidades de absorção de novas informações e aprendizado. Soma-se a isso o caráter desnecessariamente conflituoso das relações sociais frequentemente estabelecidas nas discussões baseadas em más práticas de debates.

Apesar de ter sido desenvolvida a partir de comentários de vídeos do YouTube, sobre um tema específico, a classificação de comentários apresentada neste estudo pode ser aplicada a outros temas e em outros contextos online ou presencial. Pode atender a variados interesses de pesquisa, com foco nos ambientes, nos temas, nos perfis dos debatedores e/ou nas circunstâncias e condições mais específicas dos debates. Além de permitir compreender formas de reduzir DC em debates virtuais, ela também pode ser utilizada em processos educacionais que realizam atividades baseadas em debates. Assim, serviria para o desenvolvimento da consciência de posturas e comportamentos em debates, que, em larga escala, contribuiria para melhor aproveitamento dos diálogos e a redução dos conflitos no ambiente virtual e presencial.

Escolas, universidades, sistema judiciário e empresas constituem uma amostra de contextos que não são necessariamente virtuais, que têm frequentemente debates e que podem ser alvo de pesquisas e intervenções desencadeadas a partir dos resultados desta investigação.

A despeito das possíveis contribuições dos resultados deste estudo, algumas limitações devem ser mencionadas. É preciso testar (com o auxílio de ‘juízes’) a objetividade dos critérios de inclusão das categorias de práticas de debate para verificar se a classificação conta com boa estabilidade. Essa qualidade se refere à invariabilidade da codificação ao longo do tempo para o mesmo aplicador e sua reprodutividade em diferentes circunstâncias e por diferentes codificadores (LIMA, 2014). Esses quesitos não foram investigados neste estudo.

Inevitavelmente, podem restar dúvidas sobre os limites entre categorias, como decidir se um comentário faz apenas uma exposição de desconhecimento do opositor ou é uma tentativa de rebaixá-lo, se ele realiza uma ampliação de escopo necessária para a discussão ou se está a desviar do assunto ou se um debatedor está evitando cair num despiste introduzido pelo outro ou se está debatendo com evitação de argumentos. Para sanar essa dificuldade, durante a aplicação da classificação pode ser adotada a providência de gerar uma lista com os casos difíceis que forem aparecendo, que servirá de balizamento para os novos casos semelhantes.

A classificação e as demais considerações aqui apresentadas se baseiam na premissa da valorização de um debate online enquanto ambiente de aprendizado e desenvolvimento. Portanto, a proposta da classificação não faz sentido se o debate em questão for considerado como pouco importante, uma mera disputa ou, ainda, como apenas uma oportunidade de extravasamento, diversão ou competição.

Tem sido comum nos estudos sobre DC, adotar-se a suposição de que os participantes estejam sob esse estado psicológico, sem que uma averiguação seja procedida (VAIDIS; BRAN, 2019). Os estudos, então, assumem a ocorrência da DC a partir da constatação de que a situação analisada expõe os participantes a cognições discrepantes que se encaixam no que a TDC descreve. Esse é o caso do presente estudo. Não houve acesso aos comentaristas para investigação sobre a ocorrência, e mais ainda, sobre a natureza, de um estado psicológico de desconforto diante das informações contidas nos vídeos ou veiculadas por outros comentaristas. Mas é bem razoável supor a incidência de tal estado por trás da maior parte dos comentários, dado que a situação analisada se enquadra perfeitamente no modelo de dissonância cognitiva diante de desconfirmação de crença. Não se descarta, contudo, que alguém possa opinar sobre aqueles diversos assuntos debatidos sem estar sob DC.

Também é tarefa demasiadamente difícil distinguir se as falhas nas práticas de debate são ‘conscientes’ e voluntárias ou ‘inconscientes’ e incidentais. Todas as modalidades de más

práticas de debate apresentadas na classificação aqui desenvolvida podem, por um lado, ser resultantes de deslizos e incompetências, decorrentes de limitações cognitivas, desatenção, desequilíbrio emocional, desconhecimento e/ou posse de informações erradas. Por outro lado, podem ser uma conduta que tem intenção de manipular a discussão conforme conveniência. De qualquer modo, são más práticas de debate.

Como proposição final, assinala-se que, se as pessoas se condicionarem a perceber quando estão utilizando recursos e estratégias em um debate que se prestam muito menos a uma reflexão e interação com o conteúdo apresentado pelo outro debatedor e muito mais a se defenderem contra mudanças de opiniões e atitudes, elas já terão um grande avanço nos seus modos de lidar com a DC gerada pela exposição a informação desconfirmante de suas atitudes, crenças ou comportamentos. Seja interações em espaços virtuais ou em relações interpessoais presenciais, trata-se de uma competência fundamental para a vida social, para a aprendizagem e para um desenvolvimento saudável.

REFERÊNCIAS

- ALLEN, V. L. Effect of extraneous cognitive activity on dissonance reduction. **Psychological Reports**, v. 16, n. 3, Pt. 2, p. 1145-1151, 1965. <https://doi.org/10.2466/pr0.1965.16.3c.1145>
- ANGLIN, S. M. Do beliefs yield to evidence? Examining belief perseverance vs. Change in response to congruent empirical findings. **Journal of Experimental Social Psychology**, v. 82, p. 176-199, 2019. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2019.02.004>
- ANTUNES, B. A Internet de Pessoas: a web 3.0, a exposição dos usuários nas mídias sociais e a polarização de ideias na rede. **Anuário Unesco/Metodista de Comunicação Regional**, v. 20, n. 20, p. 191-203, 2016.
- ARONSON, E. The rationalizing animal. **Psychology Today**, v. 6, n. 5, p. 46-52, 1973.
- BALCH, R. W.; FARNSWORTH, G.; WILKINS, S. When the Bombs Drop: Reactions to Disconfirmed Prophecy in a Millennial Sect. **Sociological Perspectives**, v. 26, n. 2, p. 137-158, 1983. <https://doi.org/10.2307/1389088>
- BATSON, C. D. Rational processing or rationalization? The effect of disconfirming information on a stated religious belief. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 32, n. 1, p. 176-184, 1975. <https://doi.org/10.1037/h0076771>
- BEAUVOIS, J. L.; JOULE, R. V.; BRUNETTI, F. Cognitive rationalization and act rationalization in an escalation of commitment. **Basic and Applied Social Psychology**, v. 14, p. 1-17, 1993. https://doi.org/10.1207/s15324834basps1401_1
- BEMBEM, A. H. C.; SANTOS, P. L. V. Inteligência coletiva: um olhar sobre a produção de Pierre Lévy. **Perspectivas em ciência da informação**, v. 18, p. 139-151, 2013.

BORAH, P.; THORSON, K.; HWANG, H. Causes and consequences of selective exposure among political blog readers: The role of hostile media perception in motivated media use and expressive participation. **Journal of Information Technology & Politics**, v. 12, n. 2, p. 186-199, 2015.

BUDER, J.; BUTTLIERE, B.; CRESS, U. The role of cognitive conflicts in informational environments: Conflicting evidence from the learning sciences and social psychology? *In* BUDER, J.; HESSE, F. W. **Informational environments**. Springer International Publishing/Springer Nature. 2017. p. 53-74. https://doi.org/10.1007/978-3-319-64274-1_3

BRIGHT, J. *et al.* Echo chambers exist! (But they're full of opposing views). **ArXiv**. 2020. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2001.11461>

CABRAL, A. L. T.; LIMA, N. V. de. Argumentação e polêmica nas redes sociais: o papel de violência verbal. **Signo**, v. 42, n.73, p. 86-97, 2017. <https://doi.org/10.17058/signo.v42i73.8004>

CHEN, K. M. Rationalization and Cognitive Dissonance: Do Choices Affect or Reflect Preferences? **Cowles Foundation Discussion Papers**. n. 1978, 2008.

COOPER, E.; JAHODA, M. The evasion of propaganda: how prejudiced people respond to anti-prejudice propaganda. **The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied**, v. 23, p. 15-25, 1947. <https://doi.org/10.1080/00223980.1947.9917316>

COSTA, R. D. Por um novo conceito de comunidade: redes sociais, comunidades pessoais, inteligência coletiva. **Interface-comunicação, saúde, educação**, v. 9, p. 235-248, 2005.

COTTON, J. L.; HIESER, R. A. Selective exposure to information and cognitive dissonance. **Journal of Research in Personality**, v. 14, p. 518–527, 1980. [https://doi.org/10.1016/0092-6566\(80\)90009-4](https://doi.org/10.1016/0092-6566(80)90009-4)

CRESS, U.; KIMMERLE, J.A Systemic and Cognitive View on Collaborative Knowledge Building with Wikis. **International Journal of Computer-Supported Collaborative Learning**, v. 3, n. 2, p. 105-122, 2008.

DAWSON, L. L. When Prophecy Fails and Faith Persists: A Theoretical Overview. **Nova Religio: The Journal of Alternative and Emergent Religions**, v. 3, n. 1, p. 60-82, 1999. <https://doi.org/10.1525/nr.1999.3.1.60>

ELKIN, R. A.; LEIPPE, M. R. Physiological arousal, dissonance, and attitude change: evidence for a dissonance-arousal link and a " don't remind me" effect. **Journal of personality and social psychology**, v. 51, n. 1, p. 55-65, 1986.

FESTINGER, L. **A theory of cognitive dissonance**. Stanford, CA: Stanford University Press. 1957.

FESTINGER, L.; RIECKEN, H. W.; SCHACHTER, S. **When prophecy fails**. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press. 1956

HART, W. *et al.* Feeling validated versus being correct: a meta-analysis of selective exposure to information. **Psychological bulletin**, v. 135, n.4, p. 555-588, 2009. Doi: 10.1037/a0015701

HEINE, S. J.; LEHMAN, D. R. Culture, dissonance, and self-affirmation. **Personality and Social Psychology Bulletin**, v. 23, n.4, p. 389-400, 1997.
<https://doi.org/10.1177/0146167297234005>

JEONG, M. *et al.* Feeling displeasure from online social media postings: A study using cognitive dissonance theory. **Computers in Human Behavior**, v. 97, p. 231-240, 2019.

JERMIAS, J. Cognitive dissonance and resistance to change: the influence of commitment confirmation and feedback on judgment usefulness of accounting systems. **Accounting, Organizations and Society**, v. 26, n.2, p. 141-160, 2001.
[https://doi.org/10.1016/S0361-3682\(00\)00008-8](https://doi.org/10.1016/S0361-3682(00)00008-8)

JOULE, R. V.; BEAUVOIS, J. L. Cognitive dissonance theory: A radical view. **European review of social psychology**, v. 8, n.1, p. 1-32, 1997.

KENT, M. L.; TAYLOR, M. Fostering dialogic engagement: Toward an architecture of social media for social change. **Social Media and Society**, v. 7, n. 1, p. 1-10, 2021.
doi:10.1177/2056305120984462

LEITÃO, S. Argumentação e desenvolvimento do pensamento reflexivo. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 20, n. 3, p. 454-462, 2007.
<https://doi.org/10.1590/S0102-79722007000300013>.

LEVY, P. Collective Intelligence for Educators. **Educational Philosophy and Theory**, v. 47, n.8, p. 749-754, 2015. Doi: 10.1080/00131857.2015.1053734

LIMA, J. A. de. Por uma Análise de Conteúdo Mais Fiável. **Revista Portuguesa De Pedagogia**, v.7, p. 7-29, 2014. https://doi.org/10.14195/1647-8614_47-1_1

NYHAN, B.; REIFLER, J. When corrections fail: The persistence of political misperceptions. **Political Behavior**, v. 32, n. 2, p. 303-330, 2010. <https://doi.org/10.1007/s11109-010-9112-2>

OSWALD, L.; BRIGHT, J. How do climate change skeptics engage with opposing views? Understanding mechanisms of social identity and cognitive dissonance in an online forum. 2021. (Preprint) **arXiv**: 2102.06516.

PHADKE, S.; SAMORY, M.; MITRA, T. Characterizing social imaginaries and self-disclosures of dissonance in online conspiracy discussion communities. Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction, 5(CSCW2), p. 1-35. 2021. **arXiv**:2107.10204

RUSSELL, D.; JONES, W. H. When superstition fails: Reactions to disconfirmation of paranormal beliefs. **Personality and Social Psychology Bulletin**, v. 6, n. 1, p. 83-88, 1980.
<https://doi.org/10.1177/014616728061012>

- SAUVAYRE, R. The rationality of belief change and the unexpected effects of a conflict of values. **Rationality and Society**, v. 29, n. 3, p. 298-321, 2017. <https://doi.org/10.1177/1043463117717231>
- SIMON, L.; GREENBERG, J.; BREHM, J. Trivialization: the forgotten mode of dissonance reduction. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 68, n. 2, p. 247-260, 1995. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.68.2.247>
- STEELE, C. M. The psychology of self-affirmation: Sustaining the integrity of the self. In BERKOWITZ, L., **Advances in experimental social psychology**, San Diego, CA: Academic Press. 1988, p. 261-302. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60229-4](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60229-4)
- SUKMAYADI, V.; EFFENDI, R. Social Media Emotion in Politics: An Indonesian Case Study of Political Environment on Facebook. In **IOP Conference Series: Earth and Environmental Science**, v. 145, n. 1, 2018. IOP Publishing. 10.1088/1755-1315/145/1/012009
- VAIDIS, D. C.; BRAN, A. Respectable challenges to respectable theory: Cognitive dissonance theory requires conceptualization clarification and operational tools. **Frontiers in Psychology**, v. 10, Article 1189, 2019. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01189>
- VICO, S. Cognitive Dissonance in Social Media and Face-to-Face Interactions in Relation to the Legacy of War. **International Journal Of Communication**, v. 16, n. 20, 2022. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/18917>
- VOLPATO, B. As 10 Redes Sociais mais usadas no Brasil. **Resultados digitais**. <https://resultadosdigitais.com.br/marketing/redes-sociais-mais-usadas-no-brasil/> acessado em 17/10/2022
- WEIKSNER, G. M.; FOGG, B. J.; LIU, X. Six patterns for persuasion in online social networks. **International conference on persuasive technology**. Berlin, Heidelberg: Springer, p. 151–153, 2008.
- YAHYA, A.; SUKMAYADI, V. A Review of Cognitive Dissonance Theory and Its Relevance to Current Social Issues. **MIMBAR : Jurnal Sosial dan Pembangunan**, v. 36, n. 2, p. 480-488, 2020. Doi: <https://doi.org/10.29313/mimbar.v36i2.6652>
- YONG, J. C.; LI, N. P.; KANAZAWA, S. Not so much rational but rationalizing: Humans evolved as coherence-seeking, fiction-making animals. **American Psychologist**, v. 76, n. 5, p. 781-793, 2021. <https://doi.org/10.1037/amp0000674>
- ZANNA, M. P.; AZIZA, C. On the interaction of repression-sensitization and attention in resolving cognitive dissonance. **Journal of Personality**, v. 44, n. 4, p. 577-593, 1976. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1976.tb00139.x>
- ZANNA, M. P.; LEPPER, M. R.; ABELSON, R. P. Attentional mechanisms in children's devaluation of a forbidden activity in a forced-compliance situation. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 28, n.3, p. 355-359, 1973. <https://doi.org/10.1037/h0035119>

CONCLUSÃO

A Teoria da Dissonância Cognitiva (TDC) proposta por Festinger (1957) em meados do Século XX é uma das teorias de psicologia social de maior sucesso. No entanto, mudanças teóricas têm sido empreendidas para acomodar o grande volume de resultados produzidos por inúmeros estudos e pesquisadores, e para arrefecer algumas controvérsias (COOPER, 2019).

Ao longo da história da TDC, foram feitas proposições acerca de diferentes aplicações, em variadas áreas, com a possibilidade de conduzir a mudanças, enfatizando discrepâncias entre comportamentos, informações, crenças e atitudes. Tais propostas contemplam, por exemplo, as áreas de saúde, civismo, proteção ambiental e direção segura (PRIOLO *et al.*, 2019). Também já foram realizadas aplicações para ajudar em processos de perda de peso (AXOM; COOPER, 1981), programas de economia de energia (GONZALES; ARONSON; COSTANZO, 1988) e conservação de água (DICKERSON *et al.*, 1992). Há, ademais, propostas para a área de psicoterapias (COOPER, 2019) e de ensino e aprendizagem escolar, com prováveis contribuições para métodos de ensino baseados em geração de dissonância e condução do aluno a ajustar o seu conhecimento (MCGRATH, 2020). Os desdobramentos da Teoria têm demonstrado potencial de utilidade prática para aperfeiçoamento de aspectos sociais em todo tipo de escolhas e decisões – como na área da política e nas discussões de valores da sociedade (COOPER, 2019).

Não é sem razão esse grande volume de trabalhos realizados. A TDC continua amplamente aplicável (YAHYA; SUKMAYADI, 2020), haja vista que ela diz respeito a uma capacidade cognitiva essencial tanto para a convivência quanto para o aperfeiçoamento: a confrontação de cognições discrepantes e uma deliberação sobre o que fazer com elas, com a possível necessidade de mudar opiniões, mudar atitudes e/ou mudar comportamentos.

O ponto chave parece ser o que o indivíduo fará com suas cognições dissonantes. Conforme Kunda (1990), a motivação para se empreender um raciocínio acurado leva ao uso de crenças e estratégias consideradas mais apropriadas, enquanto a motivação para se confirmar uma conclusão preferida alimenta o uso de processos cognitivos considerados mais prováveis de atingir aquela conclusão. Ao lidar com a dissonância, uma interferência de aspectos emocionais (CANCINO-MONTECINOS; BJÖRKLUND; LINDHOLM, 2018) sobre aspectos intelectuais geralmente direcionada a uma defesa do self (STEELE, 1988) pode desorganizar o processo de raciocinar e, conseqüentemente, a decisão sobre a aceitação ou rejeição das novas informações, enviesando as estratégias para acessar, construir e avaliar crenças.

A parte empírica deste trabalho enfocou a questão da exposição à informação desconfirmante em debates na internet com um tema que tange o estudo de psicologia, isto é, a cientificidade da psicanálise. Mas seja qual for o conflito de cognições que tenha dado origem à dissonância cognitiva (DC), podem estar sendo escolhidos modos de redução de dissonância que seguem caminhos que não são os mais adequados para corrigir erros e adaptar-se à realidade.

Subjacente às aplicações práticas sobre os estudos de DC citados está um processo de desenvolvimento de certas virtudes pessoais que levam a uma evolução pessoal e, conseqüentemente da sociedade. Essas qualidades dizem respeito à capacidade de pensar sobre si mesmo buscando, não a sua autoafirmação, mas, identificar suas falhas, os limites de seu conhecimento, os possíveis equívocos nas escolhas que fez, a parte dos enganos contidos suas conquistas, alguns deméritos em seu valor próprio ou dos grupos de que faz parte. Também inclui reconhecer defeitos nas pessoas que admira e lhe servem de modelos inspiradores, assim como nas ideologias a que adere. E fazer tudo isso, muitas vezes, alertado por aqueles com quem interage em discussões e debates, sem se sentir inferiorizado ou subjugado. Nesses contatos interpessoais, haverá informações e argumentos que se prefere esquecer, e coisas que dão alento por se acreditar, mas, para questões que envolvem escolhas importantes, o resultado final da redução da dissonância geralmente será mais proveitoso se for alcançado através de um trabalho cognitivo sobre as discrepâncias – e não pela sua evitação (ALLEN, 1965; ZANNA; LEPPER; ABELSON, 1973).

Certamente esse caminho contém a dificuldade de ter que abdicar de coisas que, sob a percepção atual do indivíduo, parecem certas. Também será preciso abandonar convicções para, em seguida, trocá-las por outras que vão levar um tempo e requerer esforço para serem assimiladas, substituindo adequadamente as anteriores. As saídas mais ágeis são dispensar a informação nova. Pode-se até alegar que esse tipo de expediente é necessário, pois economiza tempo e se adequa à pressa dos tempos atuais, ou que poupa o sistema cognitivo da sobrecarga do excesso de informações que chegam ao indivíduo pela internet. Ainda pode ser considerado que agir assim protege a pessoa de ilusões, decepções, ajuda a manter suas esperanças, satisfaz alguns de seus desejos. E de fato, tudo isso é verdade, mas também é uma via que conserva conhecimento equivocado, com toda a variedade de conseqüências negativas como riscos para a saúde, ineficiência, escolhas erradas, julgamentos injustos. E ainda serve para justificar, e assim manter, características não virtuosas como arrogância, prepotência, ignorância, teimosia, extremismo. Diante dessa dissonância, este trabalho aposta na possibilidade de que o ser humano pode realizar regulações afetivas sem abrir mão de sua racionalidade. Quando se trata

de debates e discussões, nos termos da classificação aqui apresentada, acredita-se que, com desenvolvimento da autopercepção, e algum treinamento, o indivíduo possa se aperfeiçoar. Assim, conseguirá optar por desenvolver e apresentar suas opiniões claramente, em vez de apresentar considerações genéricas que não desenvolvem o debate; poderá se concentrar em discutir o assunto em pauta, e abster-se de gerar conflitos através de agressões pessoais; e que ele não temerá interagir com as contribuições do outro debatedor, em lugar de distorcê-las, desviar-se delas ou evitá-las, assim anulando possibilidades de consenso.

Decorrente dessas considerações, a classificação de más práticas de debate proposta neste trabalho captura caminhos tortuosos de comportamento verbal e indica as cognições que lhes dão origem, diante de DC gerada pelo contato com informações, que, de variadas formas, escapam ao que um debatedor conhece ou aceita. Elas podem ajudar a detectar o desperdício das possibilidades da internet com relação à agregação de conhecimento e construção de consensos. Se seus conceitos forem assimilados, pode ajudar a combater males muito discutidos atualmente, como negacionismo, extremismo, conflitos virtuais e a simpatia por fake news.

REFERÊNCIAS

ALLEN, V. L. Effect of extraneous cognitive activity on dissonance reduction. **Psychological Reports**, v. 16, n. 3, pt. 2, p. 1145-1151, 1965. <https://doi.org/10.2466/pr0.1965.16.3c.1145>

AXSOM, D.; COOPER, J. Reducing weight by reducing dissonance: The role of effort justification in inducing weight loss. *In* ARONSON E. **Readings about the social animal** San Francisco: Freeman, 1981, p. 181-196.

CANCINO-MONTECINOS S.; BJÖRKLUND F.; LINDHOLM, T. Dissonance reduction as Emotion regulation: Attitude change is related to positive emotions in the induced compliance paradigm. **PLoS ONE**, v. 13, n. 12: e0209012, 2018. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0209012>

COOPER, J. Cognitive dissonance: Where we've been and where we're going. **International Review of Social Psychology**, v. 32, n. 1, Article 7, 2019. <https://doi.org/10.5334/irsp.277>

DICKERSON, C. A. *et al.* Using cognitive dissonance to encourage water conservation. **Journal of Applied Social Psychology**, v. 22, n. 11, p. 841-854, 1992. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1992.tb00928.x>

FESTINGER, L. **A theory of cognitive dissonance**. Stanford, CA: Stanford University Press. 1957.

GONZALES, M. H.; ARONSON, E.; COSTANZO, M. A. Using social cognition and persuasion to promote energy conservation: A quasi-experiment. **Journal of Applied Social Psychology**, v. 18, n. 12, pt 2, p. 1049-1066, 1988.

<https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1988.tb01192.x>

KUNDA, Z. The case for motivated reasoning. **Psychological Bulletin**, v. 108, n. 3, p. 480-498, 1990. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.108.3.480>

MCGRATH, A. Bringing cognitive dissonance theory into the scholarship of teaching and learning: Topics and questions in need of investigation. **Scholarship of Teaching and Learning in Psychology**, v. 6, n. 1, p. 84-90, 2020. <https://doi.org/10.1037/stl0000168>

PRIOLO, D. *et al.* Three decades of research on induced hypocrisy: A meta-analysis. **Personality and Social Psychology Bulletin**, v. 45, n. 12, p. 1681-1701, 2019. <https://doi.org/10.1177/0146167219841621>

STEELE, C. M. The psychology of self-affirmation: Sustaining the integrity of the self. *In* BERKOWITZ, L. **Advances in experimental social psychology**. San Diego, CA. Academic Press. 1988, p. 261-302. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60229-4](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60229-4)

YAHYA, A. H.; SUKMAYADI, V. A review of Cognitive Dissonance Theory and its relevance to current social issues. **MIMBAR: Jurnal Sosial dan Pembangunan**, v. 36, n. 2, 2020. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v36i2.6652>

ZANNA, M. P.; LEPPER, M. R.; ABELSON, R. P. Attentional mechanisms in children's devaluation of a forbidden activity in a forced-compliance situation. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 28, n. 3, p. 355-359, 1973. <https://doi.org/10.1037/h0035119>