

# Festinger revisitado: Sacrifício e argumentação como fontes de conflito na tomada de decisão

INÊS VALENTE ROSA (\*)

MARC SCHOLTEN (\*\*)

JOANA PAIXÃO CARRILHO (\*\*\*)

Somos confrontados com diversas situações de escolha que pertencem ao nosso quotidiano, ou não, e que envolvem maiores ou menores consequências. Mesmo as decisões mais frequentes e banais, como escolher o que vestimos, podem originar conflito.

Uma tomada de decisão envolve muitas vezes conflito (Scholten, 2002), escolhemos uma impressora com maior velocidade de impressão ou com menor custo de impressão? Esta escolha origina conflito, uma vez que decidir a favor de uma maior velocidade de impressão implicará abdicar de um menor custo de impressão. Diversos teóricos (Chatterjee & Heath, 1996; Brown & Carpenter, 2000; Scholten, 2002) defendem que o modo como os decisores escolhem é influenciado pelo conflito que sentem numa tomada de decisão e que o grau de conflito depende do tamanho de troca entre os atributos das opções do conjunto de escolha (conjunto de alternativas sob consideração).

Segundo a teoria da dissonância cognitiva de Festinger (1957), quanto maior o número de cognições inconsistentes com uma determinada decisão, maior o conflito antes da decisão e maior a dissonância cognitiva depois. Por outras palavras, quando mais, ou maiores, forem as vantagens que têm de ser trocadas entre opções, maior é o conflito sentido pelo decisor. A maioria das teorias sobre a tomada de decisão (Chatterjee & Heath, 1996; Scholten, 2002; Tversky & Simonson, 1993) são consistentes com esta perspectiva, defendendo a existência de uma relação positiva entre conflito e tamanho de troca entre os atributos, isto é, quanto maiores são as trocas, mais sacrifícios temos de aceitar ao escolher uma opção em detrimento de outra e, conseqüentemente, maior é o grau de conflito sentido pelos decisores.

No entanto, as pessoas, quando questionadas sobre este tema, referem frequentemente que os argumentos a favor e contra cada opção são essenciais para sentir conflito. Perante uma escolha, as pessoas preocupam-se frequentemente com a justificação da sua decisão, ou seja, procuram argumentos a favor e contra cada opção para justificarem a sua escolha. Deste modo, quando poucos argumentos podem ser construídos ou encontrados a favor ou contra uma opção, mais difícil de justificar se torna a escolha e, conseqüentemente, mais elevado é o nível de conflito sentido pelos

---

(\*) Psicóloga. E-Mail: inesrosa@sapo.pt.

(\*\*) Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa. E-Mail: scholten@ispa.pt.

(\*\*\*) Universidade Lusíada, Lisboa. E-Mail: joana.carrilho@netcabo.pt.

decisores. De acordo com esta interpretação, o conflito diminui com o tamanho de troca, uma vez que quanto menores são as trocas entre atributos menores são as vantagens de uma opção em comparação com outra e portanto menos são os argumentos que dispomos para escolher uma opção em detrimento de outra (Montgomery, 1989).

Consideremos a efêmera escolha de Sofia (Styron, 1979), que retrata uma decisão em que indiscutivelmente se gera um elevado nível de conflito. É o relato de uma situação em que, num campo de concentração nazi, uma mulher polaca com duas crianças é forçada, por um soldado, a escolher um dos filhos para morrer. Sem dúvida, esta situação causa um elevado nível de conflito, mas porquê? Segundo teorias correntes sobre a tomada de decisão, protagonizadas pela teoria da dissonância cognitiva de Festinger (1957), a escolha entre as duas crianças causa um elevado nível de conflito uma vez que envolve uma grande troca entre as diversas qualidades de cada criança. No entanto, perante uma situação desta natureza será esta a explicação mais adequada? Deixaremos esta discussão para o final do artigo.

O objectivo deste artigo é demonstrar como um novo modelo de formação de conflito na tomada de decisão, denominado modelo de dupla mediação (Scholten & Sherman, 2004), concilia as diferentes teorias sobre o conflito. Pretende também demonstrar, com base no modelo de dupla mediação, que o conflito sentido pelos decisores depende de diversos factores, entre os quais os sacrifícios que temos de aceitar ao escolher uma opção e os argumentos que dispomos para decidir.

#### MODELOS ACTUAIS DE CONFLITO E ESCOLHA

Não existe uma definição formal e estandarizada de conflito (Tversky & Shafir, 1992), no entanto, este pode ser equacionado como uma ambivalência ou uma incerteza nas preferências (Chernev, 2001; Dhar, 1997; Fischer, Jia, & Luce, 2000a; Fischer, Luce, & Jia, 2000b; Simonson, 1989; Simonson, Carmon, & O'Curry, 1994). Quando existe apenas uma opção que tem aspectos negativos e positivos, o conflito relaciona-se com a ambivalência ou a incerteza de como avaliar a opção (Fischer, Jia, & Luce, 2000a; Fischer, Luce, & Jia, 2000b). Quando a escolha compreende múltiplas opções que se comparam entre si em aspectos positivos e negativos, o conflito refere-se à incerteza sobre qual das opções é a mais valorizada (Fischer, Jia, & Luce, 2000a; Fischer, Luce, & Jia, 2000b).

De acordo com diversos modelos, quando uma opção domina a outra, a escolha é inequívoca e, conseqüentemente, o decisor não sente conflito. Se uma opção não é claramente superior a outra, a escolha envolve uma avaliação de diferenças ao longo dos atributos (trocas), implicando ter de abdicar de determinadas vantagens em detrimento de outras, gerando conflito.

A relação entre tamanho de troca e conflito não tem sido considerada por todos os modelos de tomada de decisão. Modelos clássicos da tomada de decisão, como o modelo de maximização de valor (e.g., Luce, 1959; McFadden, 1973) e o modelo de eliminação por aspectos (Tversky, 1972), não consideram a influência do tamanho de troca nem do conflito na tomada de decisão. O modelo contextual por componentes (Tversky & Simonson, 1993) vem implicitamente considerar esta relação, defendendo que um aumento do tamanho de troca aumenta o impacto da aversão às perdas (ou seja, aumenta o conflito). Modelos recentes, como o modelo de escolha mediada pelo conflito e o modelo de dupla mediação, estudam o processo de tomada de decisão centrando-se na relação entre tamanho de troca e conflito.

Em seguida, faremos uma breve abordagem de alguns modelos de tomada de decisão, de modo a compreendermos como os modelos actuais consideram a relação entre tamanho de troca e conflito.

Em seguida, faremos uma breve abordagem de alguns modelos de tomada de decisão, de modo a compreendermos como os modelos actuais consideram a relação entre tamanho de troca e conflito.

#### *Teoria da Dissonância Cognitiva*

De acordo com a teoria da dissonância cognitiva de Festinger (1957), um indivíduo sente conflito antes da escolha e dissonância depois quando pelo menos dois elementos cognitivos (conhecimentos, opiniões ou crenças) não são coerentes. Por outras palavras, quando uma pessoa tem uma opinião ou um comportamento que não é consistente com o que pensa de si, das suas opiniões ou comportamentos vai sentir dissonância. Quando os elementos dissonantes são igualmente relevantes ou importantes para o indivíduo, a magnitude da dissonância vai depender do número de cogni-

ções inconsistentes. Consideremos uma escolha entre o telemóvel A e o B, sendo ambas as opções atractivas e os atributos que as distinguem importantes para o decisor. O telemóvel A possui uma melhor autonomia em conversação e um menor peso, o telemóvel B possui uma maior autonomia em *standby* e uma maior capacidade de memória. Nesta situação, existem elementos que levam o decisor a escolher A, elementos consonantes com a escolha de A (autonomia em conversação e peso), mas existem também elementos que o levam a escolher o telemóvel B, elementos dissonantes com a escolha de A (autonomia em *standby* e capacidade de memória). Noutra situação de escolha, semelhante à anterior, o telemóvel A tem apenas maior autonomia em conversação e o B apenas maior capacidade de memória. De acordo com Festinger (1957), a primeira situação de decisão vai envolver maior conflito e dissonância, uma vez existem mais elementos dissonantes. Assim, podemos assumir que, de acordo com Festinger (1957), existe uma relação positiva entre o número de cognições inconsistentes e o conflito antes da escolha e a dissonância depois. Por outras palavras, a teoria da dissonância cognitiva visa uma relação positiva entre o tamanho de troca e o conflito.

#### *Modelo Contextual por Componentes*

Segundo o modelo contextual por componentes de Tversky e Simonson (1993), uma escolha é vista como um processo de comparação emparelhada que funciona de acordo com o princípio de aversão às perdas, segundo o qual as perdas são mais dolorosas do que os ganhos da mesma magnitude são agradáveis. Numa escolha, os decisores vão considerar as diversas alternativas disponíveis e avaliar as vantagens (ganhos) e as desvantagens (perdas) ao escolher determinada opção. No entanto, as desvantagens são mais desagradáveis ou dolorosas do que as vantagens equivalentes são agradáveis ou satisfatórias, ou seja, a percepção dos sacrifícios que temos de aceitar ao escolher uma das opções é maior do que a percepção daquilo que vamos “ganhar”.

Deste modo, numa escolha entre dois telemóveis em que um possui maior autonomia em conversação e outro maior capacidade de memória, vamos centrar-nos principalmente nos sacrifícios que temos de aceitar ao escolher um telemóvel

em detrimento do outro. À medida que o tamanho da troca entre autonomia e memória aumenta, mais temos que perder num atributo para ganhar no outro, logo, maior será a assimetria entre a dor de perder e o prazer de ganhar e, consequentemente, maior será o conflito.

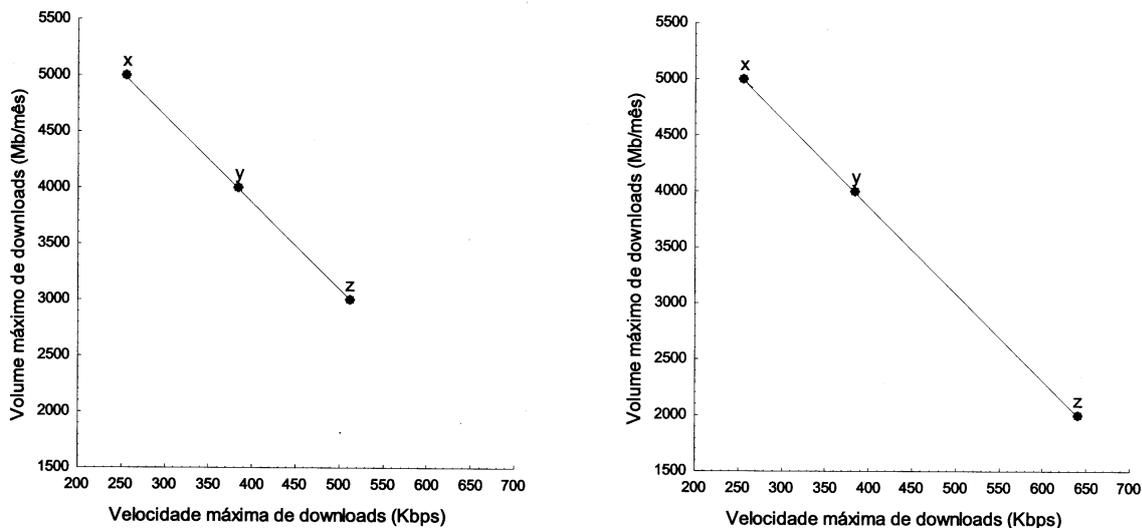
#### *Modelo de Escolha Mediada pelo Conflito*

O modelo de escolha mediada pelo conflito (Scholten, 2002; ver também Carrilho, Scholten & Rosa, 2005) considera que uma escolha pode ou não envolver conflito, dependendo da presença ou da ausência de trocas entre os atributos.

O conflito sentido pelos decisores é influenciado pelo contraste entre taxas de troca e pelo contraste entre tamanhos de troca. Isto é, o grau de conflito depende da diferença num atributo ser percebida como grande ou pequena relativamente à diferença no outro atributo (taxa de troca), e das diferenças dos atributos serem percebidas como grandes ou pequenas (tamanho de troca). Para uma melhor compreensão destes conceitos vamos considerar a Figura 1. Ambas as situações envolvem uma escolha entre operadores de internet com base na velocidade máxima de *downloads* (horizontal) e volume máximo de *downloads* (vertical). Na primeira situação, a escolha entre *x* e *z* implica uma troca entre 256 Kbps de velocidade por um volume de 2000 Mb/mês. Na segunda situação, a escolha entre *x* e *z* envolve um maior tamanho de troca, uma vez que o decisor tem de abdicar de 384 Kbps de velocidade por 3000 Mb/mês de volume. Embora o tamanho de troca aumente na segunda situação, a taxa de troca mantém-se igual, sendo em ambas as situações uma troca de 128 Kbps de velocidade por 1000 Mb/mês de volume.

Numa tomada de decisão, os sacrifícios que temos de aceitar ao escolher uma opção em detrimento de outra aumentam com o tamanho de troca (entre os atributos ao longo das opções), isto é, quanto menos similares forem as opções, mais vantagens temos de perder numa opção para “ganhar” na outra. O modelo de escolha mediada pelo conflito (Scholten, 2002), tal como o modelo contextual por componentes, assume uma relação positiva entre tamanho de troca e conflito. Esta relação é explicada pelo princípio do contraste de trocas, segundo o qual é o contraste entre pequenas e grandes trocas que leva a que o con-

FIGURA 1  
O contraste entre as trocas e o conflito



flito gerado por pequenas trocas seja menor. Pequenas trocas são percebidas como mais triviais ou banais quando comparadas com grandes trocas (que implicam grandes sacrifícios), gerando um nível de conflito mais baixo em pequenas trocas e mais elevado em grandes trocas.

Retomando o exemplo da Figura 1, em ambas as situações a escolha entre  $x$ - $y$  envolve conflito. No entanto, existe um maior contraste entre a pequena troca implicada por  $x$ - $y$  e a grande troca implicada por  $x$ - $z$  na segunda situação de escolha, o que diminui o nível de conflito entre  $x$ - $y$ .

#### *O Modelo de Dupla Mediação*

Embora os modelos anteriores defendam a existência de uma relação positiva entre tamanho de troca e conflito, as pessoas quando questionadas sobre este tema, referem frequentemente que a dificuldade da escolha está relacionada com os argumentos que possuem para escolher uma opção em detrimento de outra. De acordo com esta perspectiva, os decisores sentem um maior nível de conflito em trocas pequenas (opções mais similares), uma vez que não possuem argumentos suficientemente fortes para justificar a sua escolha. Montgomery (1989) defende também que os deci-

sos só se consideram preparados para escolher quando encontram argumentos suficientemente fortes para tomarem a decisão, sugerindo uma relação negativa entre tamanho de troca e conflito.

O modelo de dupla mediação (Scholten & Sherman, 2004) concilia as duas perspectivas, postulando que a relação entre tamanho de troca e conflito é mediada tanto pelos argumentos como pelos sacrifícios e é moderada por diversos factores do ambiente da decisão, entre os quais a importância relativa dos atributos e a necessidade de justificar a escolha a outros.

Segundo o modelo de dupla mediação, existem duas fontes de conflito. O conflito originado pela identificação da troca e o conflito resultante da inspeção da troca. O primeiro refere-se ao conflito resultante do reconhecimento de que um dos atributos tem de ser trocado por outro. Este processo não depende do tamanho da troca entre os atributos. Para escolher, por exemplo, entre uma impressora com maior velocidade de impressão e com um maior custo de impressão e uma outra com uma menor velocidade mas mais económica, temos que trocar a velocidade pelo custo de impressão, o que pode causar conflito.

Em contraste, a inspeção da troca refere-se ao processo de investigação sobre o quanto te-

mos que trocar de um atributo por quanto de outro. O conflito desenvolvido a partir deste processo depende do tamanho da troca dos atributos. Retomando a escolha anterior, a ponderação de quanto temos de trocar de velocidade por custo pode também gerar conflito.

De forma semelhante Kahneman e Tversky (1979) na *prospect theory* (teoria de perspectiva) defendem duas fases no processo de escolha. A fase inicial, fase de edição, consiste numa análise preliminar das perspectivas oferecidas (opções sob consideração), cuja função é organizar e reformular as opções de modo a simplificar uma posterior avaliação e escolha. Na fase seguinte, a fase de avaliação, as perspectivas editadas são avaliadas, ou seja, as opções são avaliadas e é escolhida a de maior valor.

De acordo com o modelo de dupla mediação, o efeito do tamanho de troca no conflito é mediado por duas forças em direções opostas: os sacrifícios que têm de ser aceites quando tomamos uma decisão e os argumentos que construímos sobre as opções.

Grandes trocas implicam grandes sacrifícios, pois grandes vantagens têm de ser trocadas, o que aumenta o conflito (Chatterjee & Heath, 1996; Scholten, 2002). Consideremos três impressoras,  $x = (3; 7)$ ,  $y = (11; 15)$ ,  $z = (19; 23)$ , sendo o primeiro elemento a velocidade de impressão (ppm) e o segundo elemento o custo de impressão (cêntimos). Escolher entre  $x$  e  $z$  implica ter de abdicar uma maior vantagem (troca entre 16 ppm de velocidade e 16 cêntimos de custo) do que escolher entre  $x$  e  $y$  (troca entre 8 ppm de velocidade e 8 cêntimos de custo). Como o efeito do tamanho de troca no conflito é mediado pelos sacrifícios, a primeira decisão gera um nível de conflito mais elevado pois são maiores os sacrifícios que temos de aceitar ao escolher uma opção em detrimento de outra. Deste modo, existe uma relação positiva entre tamanho de troca e conflito mediado por sacrifícios.

No entanto, grandes trocas levam também a que mais argumentos possam ser encontrados ou construídos a favor e contra cada opção, o que diminui o conflito. Retomando o exemplo anterior, na escolha entre  $x$  e  $z$  vão estar mais argumentos disponíveis para decidir do que na escolha entre  $x$  e  $y$ . Como o efeito do tamanho da troca no conflito é mediado pelos argumentos, a primeira decisão gera um nível de conflito mais baixo do que

a segunda. Assim, a relação entre tamanho de troca e conflito mediado pelos argumentos é negativa.

Em seguida demonstraremos, de acordo com o modelo de dupla mediação, as consequências dos mediadores (sacrifícios e argumentos) na formação do conflito e como a importância relativa dos atributos e a necessidade de justificar a escolha podem alterar o modo como os sacrifícios e os argumentos medeiam a relação entre tamanho de troca e conflito.

**O Estado Desagradável do Conflito.** Se, por um lado, pequenas trocas implicam um nível baixo de conflito mediado por sacrifícios e, por outro, um nível elevado de conflito mediado por argumentos, qual o nível de conflito final? Como é que os dois mediadores operam em conjunto?

Uma vez que estar em conflito é uma situação desagradável da qual as pessoas tentam fugir ou a qual procuram resolver rapidamente (Einhorn & Hogarth, 1981; Shepard, 1963), os decisores tendem a basear-se no mediador que lhes fornecer o menor nível de conflito para escolher.

Deste modo, o nível de conflito final é uma função bilinear do conflito mediado por sacrifícios e por argumentos. Em que, tanto o conflito mediado por argumentos, como o conflito mediado por sacrifícios, são uma função linear do conflito resultante da identificação da troca e do conflito desenvolvido pela inspeção da troca, sendo que cada uma é uma média ponderada das fontes de conflito.

Quando a troca é pequena, o conflito gerado pelos sacrifícios é baixo mas o conflito gerado por argumentos é elevado, pois poucos argumentos podem ser construídos a favor ou contra uma opção. Quando a troca é grande, o conflito é alto em sacrifícios mas baixo em argumentos, pois os argumentos para escolher uma opção em detrimento de outra são fortes. Considerando o pressuposto fundamental que o conflito é um estado desagradável do qual as pessoas querem sair rapidamente, o nível de conflito final é baixo tanto em pequenas como em grandes trocas. Isto é, quando as trocas são pequenas as pessoas baseiam-se no mediador sacrifícios e quando as trocas são grandes no mediador argumentos. Quando as trocas são intermédias, ambos os mediadores produzem um nível de conflito moderado dando origem a um nível de conflito final moderado. Assim, a relação entre tamanho de troca e conflito final é em U invertido quando os níveis de conflito

mediado por argumentos e por sacrifícios dependem igualmente do conflito desenvolvido pela inspeção da troca.

No entanto, o grau em que o nível de conflito gerado por argumentos e por sacrifícios depende do conflito resultante da identificação da troca, altera a relação entre tamanho de troca e conflito final. Em situações extremas, em que o conflito gerado por argumentos e o conflito gerado por sacrifícios não dependem da inspeção da troca, o nível de conflito final é independente do tamanho da troca, podendo ser elevado, moderado ou baixo dependendo do conflito resultante da identificação da troca.

Se o conflito mediado por argumentos depender menos do conflito desenvolvido pela inspeção da troca do que o conflito mediado pelos sacrifícios, o efeito negativo do tamanho da troca mediado pelos argumentos é mais atenuado do que o efeito positivo do tamanho de troca mediado pelos sacrifícios. Assim, a relação entre o tamanho de troca e conflito final torna-se mais positiva. Num caso extremo, o conflito mediado pelos argumentos adquire um nível que é independente do tamanho de troca, tornando o efeito do tamanho da troca no conflito final dependente apenas do mediador sacrifícios.

Se o conflito mediado pelos sacrifícios depender menos do conflito desenvolvido a partir da inspeção da troca do que o conflito mediado pelos argumentos, o efeito positivo do tamanho da troca mediado pelos sacrifícios é mais atenuado do que o efeito do tamanho da troca mediado pelos argumentos. Assim, a relação entre o tamanho da troca e o conflito final torna-se mais negativa. Por sua vez, quando o conflito mediado pelos sacrifícios adquire um nível que é independente do tamanho da troca, o efeito do tamanho da troca no conflito final é inteiramente mediado pelos argumentos.

**A Importância Relativa dos Atributos.** O modelo de dupla mediação considera uma relação em U invertido entre tamanho de troca e conflito. No entanto, existem diversos factores que alteram a forma desta relação. A importância relativa dos atributos (das opções do conjunto de escolha) é um aspecto da situação de decisão que aumenta a importância de considerações a favor de uma decisão particular. Consequentemente, é um factor moderador que altera o modo como os

factores argumentos e sacrifícios medeiam a relação entre conflito e tamanho de troca.

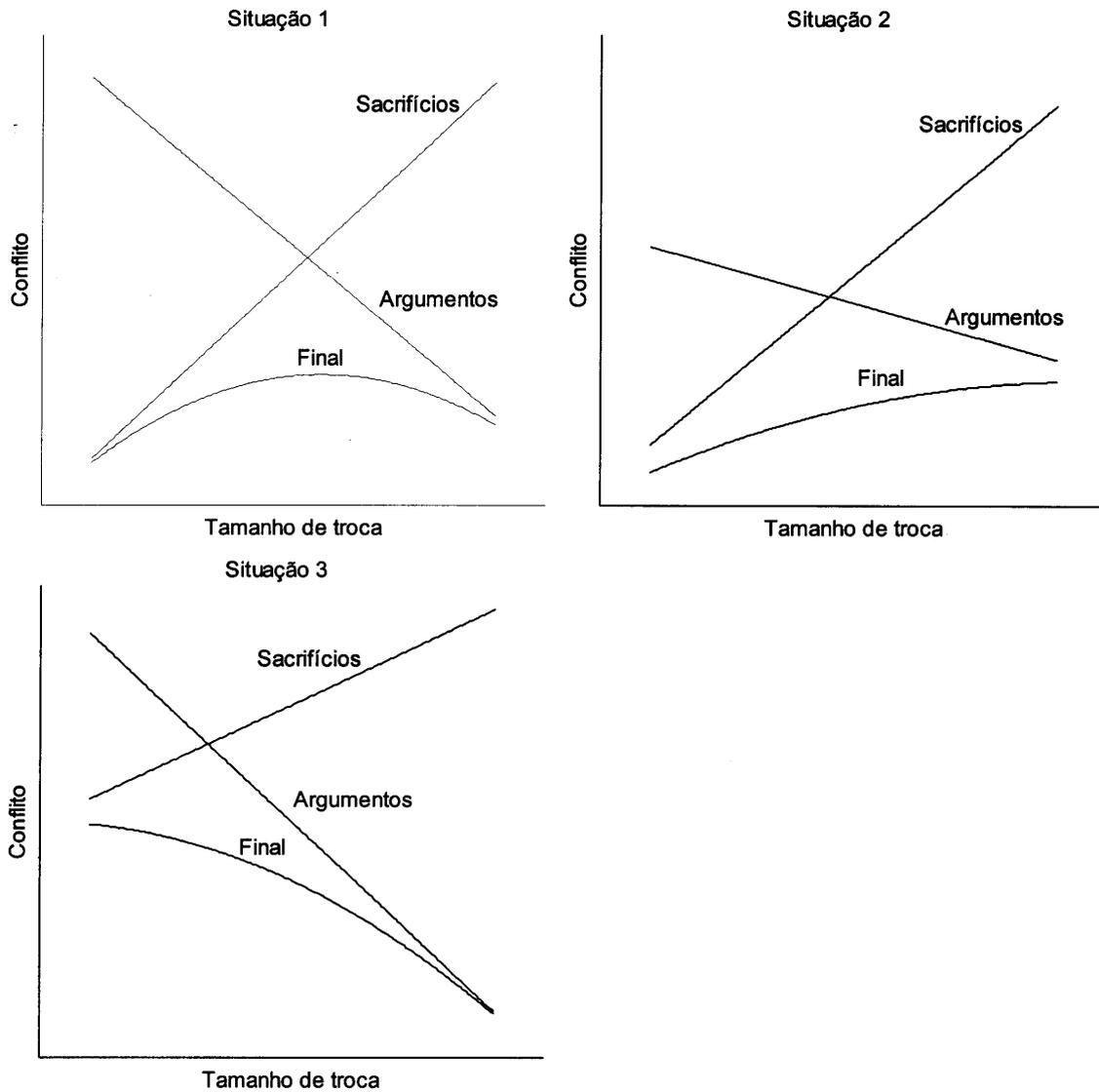
Em situações de escolha em que os atributos possuem igual importância relativa (atributos igualmente importantes para o decisor), o modelo defende, tal como descrito anteriormente, a existência de uma relação entre tamanho de troca e conflito em U invertido, como podemos observar na situação 1 da Figura 2. No entanto, o aumento da importância diferencial entre os atributos leva a que os decisores se baseiem na escolha lexicográfica para tomarem uma decisão. Isto é, à medida que um atributo se torna mais importante que o outro, aumenta a probabilidade dos sujeitos escolherem a opção superior no atributo mais importante, mesmo que seja muito inferior no atributo menos importante (a vantagem anula a desvantagem). Uma decisão tomada com base na escolha lexicográfica leva a que o efeito do tamanho de troca no conflito seja menor, uma vez que o conflito gerado por sacrifícios e por argumentos está menos dependente da inspeção da troca. Isto é, o nível de conflito gerado por ambos os mediadores diminui. Contudo, decidir com base na escolha lexicográfica (durante a inspeção da troca) dá ao decisor um argumento adicional para escolher (uma vez que um atributo é muito mais importante que o outro), levando a que o conflito gerado por argumentos diminua mais, principalmente em pequenas trocas (pois em grandes trocas o conflito gerado por este mediador já é baixo). Deste modo, como pode ser observado na situação 2 da Figura 2, o efeito negativo do tamanho de troca mediado pelos argumentos é mais atenuado que o efeito positivo do tamanho de troca mediado por sacrifícios, tornando a relação entre tamanho de troca e conflito final mais positiva.

Em suma, a relação entre tamanho de troca e conflito é moderada pela importância relativa dos atributos, sendo em U invertido quando os atributos são igualmente importantes e positiva quando um atributo é mais importante, o que foi confirmado por resultados experimentais (Correia, 2003; Scholten & Sherman, 2004).

**Necessidade de Justificar a Escolha.** O modelo de dupla mediação demonstra também como a relação entre tamanho de troca e conflito se pode tornar mais negativa quando os decisores percebem que vão ter que justificar a sua escolha a outros. O factor moderador necessidade de justificar refere-se à necessidade ou pressão para um

FIGURA 2

A relação entre o tamanho de troca e o conflito quando um atributo é tão importante como outro e não há necessidade de justificar a escolha (situação 1), quando um atributo é mais importante do que outro e não há necessidade de justificar a escolha (situação 2), e quando um atributo é tão importante como outro e há necessidade de justificar a escolha (situação 3)



indivíduo justificar o seu ponto de vista e preferências a outros (Simonson & Nye, 1992; Tetlock, 1983; Lerner & Tetlock, 2003). Vários autores entre os quais Lerner e Tetlock (2003), Simonson e Nye (1992) e Tetlock (1983, 1985), têm demons-

trado que a necessidade de justificar a escolha é uma importante variável contextual que está presente frequentemente no quotidiano dos decisores.

A necessidade de justificar a escolha pode pro-

mover um pensamento mais integrativo e complexo e levar a que as pessoas se preocupem mais em encontrar boas razões a favor de uma opção e menos com os sacrifícios que têm de aceitar ao escolher uma opção em detrimento de outra. Mas, para que tal aconteça, diversos autores demonstraram que é necessário que a justificação seja pré decisional, ou seja, que os decisores percepcionem ou sejam informados que têm de justificar a escolha antes de tomarem a decisão, caso contrário gera apenas pensamentos auto confirmatórios, e que os decisores percepcionem que a audiência tem pontos de vista desconhecidos, pois se os indivíduos conhecem ou são capazes de antecipar as posições que serão mais positivamente avaliadas pelos outros, tendem a tomar essa atitude.

De acordo com o modelo de dupla mediação, a necessidade de justificar aumenta o conflito resultante da identificação da troca e altera o grau em que o conflito final (também derivado da inspeção da troca) é mediado pelos argumentos e pelos sacrifícios.

Por um lado, a necessidade de justificar a escolha leva a que as pessoas se centrem mais nos argumentos que constroem para tomar uma decisão, originando um aumento do conflito mediado pelos argumentos, principalmente com pequenas trocas. Isto é, o efeito negativo do tamanho de troca no conflito mediado pelos argumentos é acentuado, como é ilustrado na situação 3 da Figura 2. Por outro lado, uma vez que as pessoas estão mais centradas na procura de argumentos para justificar a escolha, vão preocupar-se menos com as vantagens que vão ter de perder ao escolher uma opção em detrimento de outra. Assim, o conflito mediado pelos sacrifícios em situações com justificação vai diminuir menos com pequenas trocas do que quando uma decisão não tem de ser justificada. Isto é, o efeito positivo do tamanho de troca no conflito mediado pelos sacrifícios é atenuado, como demonstrado na situação 3 da Figura 2.

Em suma, o facto do indivíduo ter que justificar a sua escolha a outros atenua o efeito positivo do conflito mediado por sacrifícios no tamanho de troca e acentua o efeito negativo do conflito mediado por argumentos, tornando a relação entre tamanho de troca e conflito mais negativa.

Um estudo reportado por Scholten e Sherman (2004) e Rosa (2004) estudou o efeito da necessidade de justificar a escolha. Os resultados obti-

dos confirmam as previsões do modelo de dupla mediação. A relação entre tamanho de troca e conflito torna-se mais negativa quando é solicitado aos sujeitos que justifiquem a sua escolha.

## DISCUSSÃO

O modelo de dupla mediação estuda a formação do conflito na tomada de decisão, apresentando uma perspectiva integradora e alternativa aos modelos tradicionais de tomada de decisão. Concilia diferentes teorias, defendendo que a relação entre tamanho de troca e conflito é mediada tanto pelos sacrifícios (que temos que aceitar ao escolher uma opção em detrimento de outra) como pelos argumentos (que dispomos a favor e contra cada opção) e moderada por diversos factores, entre os quais a importância relativa dos atributos e a necessidade de justificar a escolha. Estes dois factores moderadores alteram o modo como a relação entre conflito e tamanho de troca é mediada pelos sacrifícios e pelos argumentos. Estudos experimentais realizados confirmam, de forma geral, as previsões do modelo, demonstrando a existência de uma relação entre tamanho de troca e conflito em U invertido, em situações de escolha em que os atributos são igualmente importantes para o decisor, que se torna positiva quando um atributo é mais importante que o outro. Os resultados confirmam também que esta relação se torna negativa quando é solicitado aos sujeitos que justifiquem a sua escolha.

Retomando o caso fictício da escolha de Sofia, podemos demonstrar a aplicabilidade do modelo de dupla mediação face modelos clássicos da tomada de decisão. Modelos correntes de tomada de decisão, protagonizados por Festinger (1957), assumem uma relação positiva entre tamanho de troca e conflito, isto é, defendem que um nível elevado de conflito é causado por grandes trocas. De acordo com estes modelos, Sofia ao ter que escolher um dos filhos para morrer, sente um elevado nível de conflito originado pela ponderação da grande troca entre as qualidades de cada criança. No entanto, perante uma situação desta natureza é pouco ou nada provável que a mãe esteja preocupada com a ponderação das qualidades de cada criança. O modelo de dupla mediação apresenta uma explicação mais coerente. Por um lado, o reconhecimento de que uma criança tem que ser tro-

cada por outra origina só por si um elevado nível de conflito. Por outro lado, o facto de Sofia ter que escolher leva a que não se preocupe com as qualidades de cada criança uma vez que ambas são suas filhas. Esta situação deixa-a com poucos argumentos para escolher um deles o que origina um elevado nível de conflito.

Ao longo deste artigo demonstrou-se como alguns factores moderadores, entre os quais a importância relativa dos atributos e a necessidade de justificar a escolha, afectam os mediadores argumentos e sacrifícios e consequentemente a relação entre o nível de conflito sentido pelos decisores e o tamanho de troca entre os atributos do conjunto de escolha. No entanto, existem muitos outros factores, ainda não estudados pelo modelo, que podem também modificar esta relação.

De acordo com literatura existente sobre a tomada de decisão, os decisores tendem a adiar a escolha perante decisões difíceis. Segundo Luce (1998), à medida que a escolha se torna mais difícil maior a probabilidade dos sujeitos recorrerem a uma opção de fuga ou evasão. Tversky e Shafir (1992) argumentam que a tendência para não escolher é maior em conjuntos de escolha em que nenhuma opção domina a outra. Dhar (1997) refere que a tendência para deferir a escolha é maior quando a diferença na atractividade das opções é pequena do que quando é grande.

Em suma, a incerteza preferencial gera indecisão, tornando a escolha mais difícil e, consequentemente, aumentando a probabilidade dos decisores adiarem a escolha. Deste modo, é provável que a introdução de uma opção de fuga no conjunto de escolha (opção de adiamento da escolha) altere a relação entre tamanho de troca e conflito. Mas que efeito a presença de uma opção de fuga pode provocar na relação entre tamanho de troca e conflito?

Geralmente, quando os decisores têm a certeza das suas preferências, quando sabem o que querem, não existe relação entre tamanho de troca e conflito, pois escolhem de acordo com o atributo mais importante. Nesta situação, a presença de uma opção de fuga não vai influenciar a relação entre tamanho de troca e conflito, uma vez que os decisores escolhem a opção superior no atributo mais importante.

No entanto, os decisores nem sempre sabem que atributo preferem, dificultando a tomada de decisão. De acordo com o modelo de dupla me-

dição, na ausência de uma opção de fuga, existe uma relação entre tamanho de troca e conflito em U invertido (confirmado por estudos experimentais). A introdução de uma opção de fuga irá alterar o modo como os factores argumentos e sacrifícios medeiam a relação entre tamanho de troca e conflito. Considerando um conjunto de escolha com três alternativas (escolher o produto A, escolher o produto B ou escolher a opção de fuga), demonstramos como a relação entre tamanho de troca e conflito pode ser alterada em duas situações distintas.

Numa situação, em que os decisores escolheram o produto A ou o produto B, existe provavelmente uma relação entre tamanho de troca e conflito mais negativa. Os decisores preocuparam-se mais em encontrar bons argumentos ou razões a favor e contra cada produto, do que com os sacrifícios que têm de aceitar. Isto é, o conflito mediado por argumentos é acentuado e o conflito mediado por sacrifícios é atenuado, tornando a relação entre tamanho de troca e conflito mais negativa.

Perante situações em que os decisores escolhem a opção de fuga, existe provavelmente uma relação entre tamanho de troca e conflito mais positiva. Os decisores, ao tentarem escolher um dos produtos, sentem um nível de conflito elevado, por estarem preocupados tanto com os argumentos a favor e contra cada produto como com os sacrifícios que têm de aceitar ao escolher um dos produtos. Contudo, o facto dos decisores saberem que podem recorrer à opção de fuga (não escolhendo o produto A nem o B), vai levar a que estes se centrem mais nas vantagens que têm de perder ao escolher um dos produtos (sacrifícios) pois perder é mais doloroso do que ganhar (aversão às perdas). Por outras palavras, o efeito positivo do mediador sacrifícios é mais acentuado do que o efeito negativo do mediador argumentos, tornando a relação entre tamanho de troca e conflito mais positiva.

O presente artigo pretendeu demonstrar a aplicabilidade do modelo de dupla mediação face a modelos tradicionais. No entanto, o modelo fornece novas explicações sobre diversas situações de escolha, quer reais quer fictícias, não discutidas neste artigo.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Brown, C. L., & Carpenter, G. S. (2000). Why is the Trivial Important? A Reasons-Based Account for the Effects of Trivial Attributes on Choice. *Journal of Consumer Research*, 26, 372-385.
- Carrilho, J. P., Scholten, M., & Rosa, I. V. (2005). As Duas Caras de Janus: O Conflito Como Fonte de (Im)previsibilidade na Tomada de Decisão. *Análise Psicológica*, presente edição.
- Chatterjee, S., & Heath, T. B. (1996). Conflict and Loss Aversion in Multiattribute Choice: The Effects of Trade-off Size and Reference Dependence on Decision Difficulty. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 67, 144-155.
- Chernev, A. (2001). The Impact of Common Features on Consumer Preferences: A Case of Confirmatory Reasoning. *Journal of Consumer Research*, 27, 475-488.
- Correia, T. R. (2003). *Dissimilaridade das Opções e o Conflito na Escolha (II): Um Modelo de Mediação Dupla*. Monografia de Licenciatura em Psicologia Social, Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada.
- Dhar, R. (1997). Consumer Preference for a No-Choice Option. *Journal of Consumer Research*, 24, 215-231.
- Einhorn, H. J., & Hogarth, R. M. (1981). Behavioral Decision Theory: Processes of Judgment and Choice. *Annual Review of Psychology*, 32, 53-88.
- Festinger, L. (1957). *A Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Fischer, G. W., Jia, J., & Luce, M. F. (2000a). Attribute Conflict and Preference Uncertainty: The RandMAU model. *Management Science*, 46, 669-684.
- Fischer, G. W., Luce, M. F., & Jia, J. (2000b). Attribute Conflict and Preference Uncertainty: Effects on Judgment Time and Error. *Management Science*, 46, 88-103.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect Theory: An Analysis of Decision Under Risk. *Econometrica*, 47, 263-291.
- Lerner, J. S., & Tetlock, P. E. (2003). Bridging Individual, Interpersonal, and Institutional Approaches to Judgment and Decision Making: The Impact of Accountability on Cognitive Bias. In S. L. Schneider, & J. Shanteau (Eds.), *Emerging perspectives on judgment and decision research* (pp. 431-457). Cambridge, USA: Cambridge University Press.
- Luce, R. D. (1959). *Individual Choice Behavior*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Luce, M. F. (1998). Choosing to Avoid: Coping with Negatively Emotion-Laden Consumer Decisions. *Journal of Consumer Research*, 24, 409-433.
- McFadden, D. (1973). Conditional Logit Analysis of Qualitative Choice Behavior. In P. Zarembka (Ed.), *Frontiers of econometrics* (pp. 105-142). New York, NY: Academic Press.
- Montgomery, H. (1983). Decision rules and search for a dominance structure: Towards a process model of decision making. In P. C. Humphreys, O. Svenson, & A. Vari (Eds.), *Analyzing and aiding decision processes* (pp. 343-369). Amsterdam: North-Holland.
- Rosa, I. V. (2004). *Dupla Mediação do Conflito na Tomada de Decisão: O Papel Moderador da Justificação da Decisão (I)*. Monografia de Licenciatura em Psicologia Social, Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada.
- Scholten, M. (2002). Conflict-Mediated Choice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 88, 683-718.
- Scholten, M., & Sherman, S. J. (2004). *Tradeoffs, Conflict, and Choice: The Double-Mediation Model*. Technical Report #254 of the Cognitive Science Program at Indiana University. Bloomington, IN: Indiana University. Available: <http://www.cogs.indiana.edu/publications/index.html#techreps>.
- Shepard, R. N. (1964). On Subjectively Optimum Selection Among Multiattribute Alternatives. In M. W. Shelley II, & G. L. Bryan (Eds.), *Human Judgments and Optimality* (pp. 257-281). New York, NY: John Wiley & Sons.
- Simonson, I. (1989). Choice Based on Reasons: The Case of Attraction and Compromise Effects. *Journal of Consumer Research*, 16, 158-174.
- Simonson, I., & Nye, P. (1992). The Effect of Accountability on Susceptibility to Decision Errors. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 51, 417-446.
- Simonson, I., Carmon, Z., & O'Curry, S. (1994). Experimental Evidence on the Negative Effect of Product Features and Sales Promotions on Brand Choice. *Marketing Science*, 13, 23-40.
- Styron, W. (1979). *Sophie's Choice*. New York, NY: Random House.
- Tetlock, P. E. (1983). Accountability and Complexity of Thought. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45, 74-83.
- Tetlock, P. E. (1985). Accountability: The Neglected Social Context of Judgment and Choice. *Research in Organizational Behaviour*, 7, 297-332.
- Tversky, A. (1972). Elimination By Aspects: A Theory of Choice. *Psychological Review*, 79, 281-299.
- Tversky, A., & Simonson, I. (1993). Context-Dependent Preferences. *Management Science*, 39, 1179-1189.

## RESUMO

É consensual na literatura que o nível de conflito sentido numa tomada de decisão influencia o modo como nós escolhemos e que este grau de conflito depende do tamanho de troca entre os atributos das opções do conjunto de escolha. Modelos tradicionais defendem que o conflito aumenta com o tamanho de troca, uma vez que são maiores as vantagens que temos de abdicar ao es-

colher uma opção em detrimento de outra (sacrifícios). No entanto, uma outra perspectiva é que o conflito depende dos argumentos à nossa disposição para escolher uma das opções: quanto menor for o tamanho de troca, mais fracos os argumentos e consequentemente maior o nível de conflito sentido na tomada da decisão.

O presente artigo demonstra como um modelo unificado de formação do conflito na tomada de decisão, o modelo de dupla mediação, concilia as diferentes perspectivas de forma integradora. A relação entre tamanho de troca e conflito é mediada pelos sacrifícios e pelos argumentos (em direcções opostas) e moderada por diversos factores, entre os quais a importância relativa dos atributos e a necessidade de justificar a escolha a outros.

*Palavras-chave:* Tomada de decisão, troca, conflito.

#### ABSTRACT

There is consensus in the literature that the level of

conflict experienced in making a decision influences the way in which we choose and that this degree of conflict depends on the size of the tradeoff between the attributes of the options in the choice set. Traditional models argue that conflict increases with tradeoff size, because of the greater advantages that we have to forego in choosing one option instead of the other (sacrifices). However, another perspective is that the conflict depends on the arguments at our disposal to choose one of the options: The smaller the tradeoff, the weaker the arguments and consequently the higher the level of conflict in making the decision.

This article shows how a unified model of conflict formation in decision making, the double-mediation model, reconciles both perspectives. The relation between tradeoff size and conflict is mediated by sacrifices and arguments (in opposite directions) and moderated by several factors, among which the relative importance of the attributes and the need to justify the decision to others.

*Key words:* Decision making, tradeoff, conflict.