

ATALHOS MENTAIS NA CONFLUÊNCIA ENTRE A PSICOLOGIA COGNITIVA E O SERVIÇO SOCIAL: Alerta nas tomadas de decisões de assistentes sociais

Alexsandro Medeiros do Nascimento, Dsc.

Psicólogo Clínico, Psicanalista e Professor do Programa de Pós-Graduação em Psicologia Cognitiva da UFPE
alexmeden@hotmail.com

Amin Seba Taissun, Msc.

Advogado, Professor de Direito da UNEB e Mestre e doutorando em Psicologia Cognitiva pela UFPE
amim.seba@gmail.com

Íris Manuelli de Souza Freire Lopes

Assistente Social
irismanporto@hotmail.com

RESUMO

Este artigo apresenta a interdisciplinaridade decorrente das relações entre o Serviço Social, a Psicologia Social e Psicologia Cognitiva e discorre sobre os atalhos mentais (heurísticas e vieses) mais utilizados pelos Assistentes Sociais em suas tomadas de decisão. Com método analítico-descritivo, socorre-se dos principais autores para conceituar os objetos de estudo das ciências, suas metodologias e suas interfaces. Também apresenta uma breve classificação e sugere que o profissional do Serviço Social necessita de um aparato acadêmico que respalde sua atuação de modo mais eficaz e com menos equívocos causados por vieses heurísticos.

Palavras-chave: Serviço social. Psicologia cognitiva. Heurísticas e vieses. Tomada de decisões. Assistentes sociais.

ABSTRACT

This article presents the interdisciplinarity that arises from the relationships between Social Work, Social Psychology and Cognitive Psychology and discusses the mental shortcuts (heuristics and biases) most used by Social Workers in their decision making. With an analytical-descriptive method, it relies on the main authors to conceptualize the objects of study of the sciences, their methodologies and their interfaces. It also presents a brief classification and suggests that the Social Work professional needs an academic apparatus that supports its procedures in a more effective way and with fewer misunderstandings caused by heuristic biases.

Keywords: Social service. Cognitive psychology. Heuristics and biases. Decision making. Social workers.

1 INTRODUÇÃO

O Serviço Social passou por mudanças significativas em sua trajetória, consequência de debates, movimentos, reivindicações da classe e de congressos (IAMAMOTO, 2010), objetivando uma visão crítica da realidade para melhor atender às necessidades das demandas emergentes.

O Serviço Social buscou romper com o tradicionalismo pois não contemplavam as mudanças sociais que a classe, por meio do pensamento crítico, passou a idealizar, em prol de uma sociedade justa e igualitária (NETO, 2005). Com longa história no continente sulamericano desde o primeiro curso criado em 1925 no Chile, o Serviço Social comemora 80 anos de existência no Brasil, sendo o segundo país em contingente de profissionais ativos (160 mil), com robusta organização profissional e acadêmica representada por entidades politicamente representativas e articuladas entre si, haja vista, por exemplo, à presença dos 26 conselhos regionais de Serviço Social, e do Conselho Federal. A profissão é regulamentada pela Lei n. 8662/93 (BRASIL, 1993), e reconhecida como área de conhecimento das Ciências Sociais Aplicadas, com avançada interlocução com ampla rede de disciplinas das Ciências Sociais e Humanas, e produção intelectual robusta, que marca sua contribuição crítica na formação de cultura contra-hegemônica, e no empoderamento socioeducativo dos sujeitos sociais, na busca por acesso a direitos e serviços, auxiliando a consolidar cidadania ampla (IAMAMOTO, 2017).

O profissional de Serviço Social precisa desenvolver a aptidão de interpretar a realidade lidando com a subjetividade, o que implica, “ser criativo, perspicaz e eficiente” (IAMAMOTO, 2010). As mudanças sociais exigem do Assistente capacidades específicas para atuar, notadamente em suas competências cognitivas de leitura de informação social (BEER & OCHSNER, 2006) e tomada de decisão com base em tais informações (BAZERMAN, 2014), via de regra ambíguas, cercadas de vieses ideológicos e constrangimentos políticos. São fenômenos, porém, sujeitos à interferência de heurísticas e vieses cognitivos (KAHNEMAN, 2012), consideradas atalhos mentais e largamente estudados nos campos da cognição social, da psicologia cognitiva e psicologia social (BEER & OCHSNER, 2006; STERNBERG, 2000; RODRIGUES, 1999), impondo um olhar interdisciplinar, conquanto são pervasivos na esfera de atuação desses profissionais (ver IAMAMOTO, 2017; 2010).

Alexsandro Medeiros do Nascimento, Dsc | Amin Seba Taissun, Msc | Íris Manuelli de Souza Freire Lopes

Vale dizer que as heurísticas são procedimentos simples para encontrar respostas adequadas, ainda que geralmente imperfeitas chamadas de vieses, para perguntas difíceis. (KAHNEMAN, 2012). Embora sendo uma tarefa complexa, Kahneman e Tversky sustentaram que os processos de julgamento intuitivo eram baseados na incerteza (GILOVICH & GRIFIN, 2002), já que dependem de um número limitado de princípios heurísticos que reduzem as tarefas complexas para o julgamento de operações simples e consequente tomada de decisão (TAVERSKY & KAHNEMAN, 1974).

Nesse contexto, propõe-se a análise da dinâmica do Assistente Social, através da Psicologia, Social e Cognitiva, como meio de neutralizar problemas causados por vieses ao intervir na realidade. A Psicologia Social contribui com o estudo da influência entre as relações sociais e os processos cognitivos relacionados às interações humanas (RODRIGUES, 2010) e a Psicologia Cognitiva por sua vez, estuda a percepção, o aprendizado, a memória e o pensamento (STERNBERG, 2000). É através do ambiente social que se percebe outras pessoas e há interação entre membros e grupos distintos (BEER & OCHSNER, 2006), de modo que é nesse contexto que a Cognição Social proporciona a percepção das interferências positivas ou negativas de heurísticas e vieses nas competências do profissional do Serviço Social.

2 O SERVIÇO SOCIAL

O Serviço Social surgiu no Brasil em resposta à classe trabalhadora para com atender as emergências do capitalismo industrial (PELLIZZER, 2008). Netto (1996) reafirma isso ao discorrer sobre a funcionalidade essencial da política social do Estado burguês no capitalismo monopolista, pois é nesse cenário que se expressam os processos referentes à preservação e ao controle da força do trabalho, já que as políticas sociais são resultados complexos de demandas, contradições, confrontos, e conflitos.

A categoria passou por transformações significativas, pois trabalha com a sociedade que está em constante transformação, já que o movimento de reconceituação do Serviço Social foi a tentativa de se romper com o conservadorismo para a busca de técnicas profissionais mais adequadas à realidade do Brasil. A renovação da profissão ocorreu a partir do regime militar e esse cenário trouxe novas demandas tanto pela repressão, quanto pelas consequências geradas

Alexsandro Medeiros do Nascimento, Dsc | Amin Seba Taissun, Msc | Íris Manuelli de Souza Freire Lopes

pela industrialização (VIANA, 2015). O Serviço Social era mero reprodutor das formas tradicionais, mas, a partir de então houve mudanças significativas como a interdisciplinaridade com a Psicologia, a Antropologia e a Sociologia. O Serviço Social, segundo teve seu ápice nos documentos de Araxá (1967), em que foi debatida a relação do Serviço Social com a Ciência (fenomenologia a dialética) e Teresópolis (1970), mostrando o interesse dos Assistentes Sociais em aperfeiçoar os instrumentos operativos com os procedimentos metodológicos técnicos. (VIANA, 2015). Esse processo se deu em três etapas: imersão, consolidação acadêmica e difusão, de modo a valorizar-se por lutar por justiça social (IAMAMOTO, 2010).

O Assistente Social é um agente implementador de Políticas Sociais, enfatizando as políticas públicas e com atuação direta em diferentes esferas, como saúde, educação, previdência e direito. Para tanto, procura aprimorar o seu exercício profissional através do estudo da realidade dos fatos sociais (IAMAMOTO, 2010), para que atue não somente sobre a realidade, mas diretamente na realidade.

O trabalho social é uma profissão baseada na prática que promove a mudança social, o desenvolvimento e a coesão social, baseados nos princípios de justiça social, direitos humanos, responsabilidade social e respeito à diversidade e envolvendo pessoas e estruturas para enfrentar os desafios da vida e aumentar o bem-estar¹⁴⁸. No mesmo sentido, a Associação Canadense de Assistentes Sociais aduz que a profissão auxilia indivíduos, famílias, grupos e comunidades a melhorar seu bem-estar individual e coletivo e também se preocupa com problemas individuais, pessoais e com questões sociais como pobreza, desemprego e violência doméstica¹⁴⁹.

Iamamoto (2010) ressalta que a leitura da realidade política e social é uma ferramenta para elaboração de ideias e propostas de aperfeiçoamento do aparato democrático, levando a uma compreensão mais ampla e profunda das questões culturais, subjetivas e materiais que permeiam a sociedade. Eis a necessidade de um profissional que atue, na descentralização das políticas públicas, de modo eficaz e interdisciplinar.

¹⁴⁸ Federação Internacional de Assistentes Sociais. Disponível em: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/>.

¹⁴⁹ Associação Canadense de Assistentes Sociais. Disponível em: <https://www.casw-acts.ca/en/what-social-work>.

Alexsandro Medeiros do Nascimento, Dsc | Amin Seba Taissun, Msc | Íris Manuelli de Souza Freire Lopes

Iamamoto (2010) chama atenção para o desenvolvimento de uma visão clínica e criativa da realidade, sem a qual o Assistente Social não encontra soluções efetivas que preencham as demandas emergenciais da sociedade. Nesse sentido, o desenvolvimento de competências auxiliares, preferencialmente de modo dialógico com outros ramos do saber, caracterizam um profissional proficiente, consciente e eficiente. Espera-se um domínio metodológico e conceitual, já que a profissão participa da mudança na estrutura da sociedade, ensejando a eclosão de ideias e estratégias transformadoras. Perceber as relações, entender as percepções, como as pessoas aprendem e pensam sobre uma determinada informação de origem social, entre outros recursos da cognição, são fundamentais, especialmente à luz da Psicologia, Cognitiva e Social.

3 PSICOLOGIA COGNITIVA, PSICOLOGIA SOCIAL E COGNIÇÃO SOCIAL

Dentre os ramos da Psicologia, destaca-se a Cognitiva, que é a ciência que estuda o modo como as pessoas percebem, aprendem, recordam e pensam sobre a informação, norteando a compreensão humana (STERNBERG, 2000). Até a segunda metade do século XX, a psicologia cognitiva não era tida como ramo diferenciado e suas questões eram tratadas de modo distinto, a exemplo de Wundt, que concentrou-se nas estruturas da mente e de James e Dewey, que focalizaram os processos mentais (funcionalismo). Na esteira do antigo associacionismo em psicologia, abriu-se caminho para o *behaviorismo*, enfatizando a importância das associações entre comportamento e contingências ambientais, em vez das associações mentais. Sternberg (2000) também ressalta outros autores e processos que contribuíram para o desenvolvimento do *behaviorismo*, como Pavlov, com os princípios de condicionamento clássico.

Através do behaviorismo, entre outros pesquisadores, Skinner (2003) concentrou-se em observar os organismos e suas interações com o ambiente e a probabilidade da repetição de um comportamento. Ainda, ao perceberem a função dos processos cognitivos, Tolman e outros pesquisadores behavioristas, notaram a influência desses processos sobre o comportamento, contribuindo para o surgimento da Psicologia Cognitiva como disciplina separada e liderada por Neisser, Simon, Miller e outros.

Alexsandro Medeiros do Nascimento, Dsc | Amin Seba Taissun, Msc | Íris Manueli de Souza Freire Lopes

Para Sternberg (2000), estudar como as pessoas pensam, requer dos psicólogos cognitivos utilização de: “métodos, experimentos, técnicas psicobiológicas, auto-relatos, estudos de casos, observação naturalista, simulações computadorizadas e inteligência artificial”. Neste sentido, os aspectos metodológicos do racionalismo e do empirismo também fundamentam as pesquisas sobre as estruturas e seus processos cognitivos, uma vez que sua epistemologia aponta ser um dos principais problemas da cognição. Sternberg (2000) também afirma que quase todos os tópicos de interesse psicológico podem ser avaliados pelo ponto de vista cognitivo, porém, algumas áreas são de maior interesse. Entre as questões mais exploradas estão: (1) As bases biológicas da psicologia cognitiva; (2) Atenção e consciência; (3) Percepção; (4) Representação do conhecimento; (5) Imagens e proposições; (6) Representação do conhecimento e processamento da informação; (7) Memória: modelos e estruturas; (8) Processos de memória; (9) Linguagem: sua natureza e aquisição; (10) Linguagem contextual; (11) Solução de problemas e criatividade; (12) Tomada de decisões e raciocínio; (13) Desenvolvimento cognitivo; e (14) Inteligência.

A Psicologia Social, por sua vez, iniciada empiricamente em 1898 por Tripplet, teve como objetivo de estudo a influência da presença de outras pessoas no comportamento individual (RODRIGUES, 1999). Trata-se da ciência que estuda a influência entre as relações sociais e os processos cognitivos entre as interações humanas, de modo que estuda o pensamento social. Para o autor, não existe Psicologia social sem interações humanas, pois são as interações e suas consequências cognitivas, o objeto dessa ciência, que por sua vez, são processados através do método científico, orientada por um padrão a ser seguido, tal como: Teoria, levantamento de hipótese, teste empírico das hipóteses, análises dos dados colhidos, confirmação ou rejeição das hipóteses e generalização.

Rodrigues (1999) ressalta a correlação que a Psicologia Social tem com outras ciências, tais como: (a) Sociologia - diferem em relação ao método e ao objeto de estudo, já que a Psicologia Social aborda as interações humanas e seus aspectos psicológico-comportamentais, o que exige questionamentos e métodos diversos; (b) Antropologia cultural - estuda-se as produções humanas nas diferentes culturas, características étnicas dos povos, suas formas de expressão, sem considerar, de modo mais contundente, o indivíduo em si mesmo e seu comportamento típico frente aos estímulos sociais contemporâneos tal como o faz a Psicologia Social; (c) Filosofia social - especula e não testa empiricamente. No geral, suas

Alexsandro Medeiros do Nascimento, Dsc | Amin Seba Taissun, Msc | Íris Manuelli de Souza Freire Lopes

questões são metateóricas, como a relação corpo-alma, ao contrário da Psicologia Social que é mais empírica; (d) Outros setores da Psicologia - também de acordo com Rodrigues (1999), a distinção entre Psicologia Social e outros ramos da Psicologia, ocorre pela ênfase dada a determinados fenômenos psicológicos. Na Psicologia Social a ênfase é aplicada na influência de situações que envolvem comportamento entre as pessoas; (e) Senso comum - usado pela Psicologia Social, por meio de pesquisa científica, como forma de sistematizar o conhecimento que permeia entre as pessoas que o usam através da intuição.

A Cognição Social trata do estudo das inferências que ocorrem entre as pessoas por meio de informação do ambiente social, através do qual se percebe outras pessoas e as interação entre membros e grupos distintos (RODRIGUES, 1999). Ela inclui os processos cognitivos usados para (de)codificar o mundo social, incluindo o processamento de informações sobre as pessoas, sobre o próprio *Self* e sobre o mundo (BEER & OCHSNER, 2006). Há dois componentes fundamentais: (1) os processos usados para perceber-se, perceber as outras pessoas e o ambiente, que se utiliza de informações advindas dos sentidos para a compreensão, verbal ou não, de onde se extrai o sentido psicológico. A percepção das informações pode ser alterada por pré-concepções motivacionais, de modo a serem passíveis de novas interpretações; (2) o *Self*, por ser um objeto social a ser percebido e compreendido. Portanto, cognição social pode ser definida como a percepção de teorias, a percepção de si e o conhecimento interpessoal, cujos processos cognitivos envolvem a percepção de estímulos sociais em diferentes graus de complexidade (BEER & OCHSNER, 2006).

Nesse contexto, a Cognição Social é um forte instrumento de análise e interpretação do trabalho do assistente social, no que se refere ao estudo e mediações nos casos de elaboração de projetos intervencionistas nas áreas sociais. Quais as interferências positivas ou negativas na sua elaboração? Essas e outras questões terão um melhor resultado a partir do momento em que a cognição social analisar a percepção, apreensão, recordação e uso das ideias na produção de seus trabalhos. Entre tantos recursos que a Cognição Social pode contribuir para o Serviço Social, destaca-se o estudo das Heurísticas e dos vieses.

4 HEURÍSTICAS E VIESES

O cérebro humano tem seu desempenho otimizado ao recordar-se de informações interessantes, emocionantes ou recentemente adquiridas (BAZERMAN, 2014). Para o autor, comparado com outros animais, os humanos parecem mais autoconscientes, apesar de não compreenderem com bastante clareza o funcionamento de suas próprias mentes e processos cognitivos (Ver também, NASCIMENTO, 2008). A mente evita sobrecarga de informações, fazendo com que os indivíduos sejam induzidos a atalhos mentais, e parte significativa desse processo é executada de modo inconsciente e automático. Através desse mecanismo, informações importantes são constantemente ignoradas, ou seja, utilizam heurísticas no processo de prevenir sobrecargas de pensamento, isso ocorre principalmente em tomadas de decisões, fazendo com que menos informações e alternativas sejam consideradas.

Heurísticas são úteis em momentos críticos, que exigem uma resposta rápida durante uma determinada urgência, mas não são perfeitas, quando afirma ser “um procedimento simples que ajuda a encontrar respostas adequadas, ainda que geralmente imperfeitas, para perguntas difíceis. A palavra vem da mesma raiz que heureka” (KAHNEMAN, 2012, p. 127). Elas, portanto, facilitam tarefas que complexas e auxiliam o julgamento de operações simples e as tomadas de decisão (TAVERKY & KAHNEMAN, 1974).

Bazerman (2014) adverte sobre as possíveis inconveniências das heurísticas pela razão das pessoas confiarem nelas inconscientemente, induzindo-as a erros. O autor ressalta que a lógica da heurística consiste na ideia de que a perda da qualidade das decisões pode ser compensada pelo tempo poupado em sua formalização e concretização, de modo a não serem aconselháveis para as tomadas de decisão por serem, ao mesmo tempo, potencialmente favoráveis ou danosas.

A respeito dos vieses, Bazerman (2014) afirma que são tendências sistemáticas de violar a racionalidade, sendo o excesso de confiança como a mãe de todos os vieses, de modo a poder ocasionar grandes problemas, como guerras, bolhas de mercado de ações, greves, processos desnecessários, falências e outras consequências. Dentro do estudo do excesso de confiança destacam-se: (1) Excesso de Precisão a partir do caso do voo 801 da Korean Air, de Seul para Guam, quando o piloto resolveu não ouvir a advertência do engenheiro de voo e bateu com o

Alexsandro Medeiros do Nascimento, Dsc | Amin Seba Taissun, Msc | Íris Manueli de Souza Freire Lopes

Boing 747 na lateral de uma montanha. A pessoa se torna muito segura dos julgamentos, feitos por atalhos mentais, e acaba por refutar conselhos de outras pessoas; (2) Superestimativa - tendência de pensar ser melhor do que realmente é, o que se manifesta de formas diferentes, tais como: (a) Auto aperfeiçoamento, quando o indivíduo costuma ver-se positivamente ou acredita pertencer a um grupo superior; (b) Ilusão de controle, quando se acredita ter mais controle sobre as circunstâncias do que realmente se tem; (c) Falácia do planejamento - tendência comum de superestimar a velocidade que se conclui projetos e tarefas; (d) Otimismo irrealista - tendências de superestimar o futuro, também conhecidas como, num dinamismo cognitivo de um sujeito movido pela necessidade e conforto de acreditar em um futuro bom; e (3) Superposicionamento - tendência de pensar estar acima ou melhor que os outros, particularmente em contextos competitivos.

O conhecimento das heurísticas e vieses surge da necessidade de saber simular quando e onde estas são utilizadas. A maioria das pessoas não sabe como suas mentes funcionam, e subestimam esse conhecimento, pois a falta dele, pode ocasionar consequências (BAZERMAN, 2014). Os atalhos mentais, embora contribuam para respostas rápidas em algumas situações, também induzem a erros, que resultam em projetos mal sucedidos, pois influencia processos de socialização, interesses, estímulos sociais, percepções, julgamentos e interações (RODRIGUES, 1999).

5 BREVE CLASSIFICAÇÃO DAS HEURÍSTICAS

As principais heurísticas são comumente utilizadas quando há sobrecarga cognitiva, pouco de tempo diante de um julgamento, ou pouca informação sobre determinado assunto. São elas de: (1) Disponibilidade - são avaliadas a frequência, a probabilidade ou causas prováveis de um evento, pelo grau de disponibilidade de registros na memória. Apesar de ser uma estratégia gerencial, é falha, pois a disponibilidade de informações é afetada por fatores que podem não estar relacionados com a frequência do evento julgado (BAZERMAN, 2014); (2) Representatividade - reflete a tendência de julgamento sobre pessoas, objetos ou eventos voltados a detectar peculiaridades correspondentes a estereótipos formados. É causa da discriminação, uma vez que há confiança em informações representativas, mesmo quando essa informação é insuficiente para fazer julgamentos exatos (BAZERMAN, 2014); (3) Confirmação - chamada de teste de hipótese positiva, é a ausência de evidências em

Alexsandro Medeiros do Nascimento, Dsc | Amin Seba Taissun, Msc | Íris Manuelli de Souza Freire Lopes

contrário. Aceita-se a afirmação ou hipótese como verdadeiras, induzindo-as aos vieses de confirmação para dar suporte à conclusão levantada inicialmente (BAZERMAN, 2014); e Afeto - parte dos julgamentos é despertada através de uma avaliação afetiva ou emocional que acontece antes de qualquer raciocínio mais avançado. É utilizada como base de decisões, ignorando-se a necessidade de um processo mais completo de análise e raciocínio (KAHNEMAN, 2012).

Kahneman, Schkade e Sunstein (1998) exemplificam as heurísticas usadas a respeito das evidências sobre as penalidades e as recompensas de um crime, com base em sentimentos e vieses de indignação e não de raciocínio lógico, sobre as ações do réu, durante seu julgamento, de modo a influenciar consideravelmente na sua condenação ou absolvição. Este exemplo elucida uma correlação direta e positiva entre as heurísticas e os vieses, demonstrando que a utilização de atalhos mentais pode ser altamente prejudicial e danosa. Essa correspondência será apresentada no capítulo seguinte, ressaltando-se, posteriormente, que o Assistente Social deve, ao máximo, evitá-los para melhor exercício de suas atividades profissionais.

6 VIESES E HEURÍSTICAS CORRESPONDENTES

Responsáveis por desvios sistemáticos de lógica e decisões irracionais, Bazerman (2014) aborda alguns principais vieses, são eles: Excesso de confiança; Facilidade de lembrança; Recuperabilidade; Insensibilidade aos índices básicos; Insensibilidade ao tamanho da amostra; Interpretações erradas da chance; Regressão à média; falácia da conjunção; Armadilha da confirmação; Ancoragem; Vieses de eventos conjuntivos e disjuntivos; Previsão retrospectiva; e Excesso de confiança.

Os vieses relacionados a heurística da disponibilidade são: (1) Facilidade de lembrança, quando os eventos são de fácil recuperação pela memória, com base na visibilidade, recentidade e familiaridade e (2) Recuperabilidade, baseado em estruturas da memória, relativo a avaliação sobre eventos com base em informações resgatadas. Ambos indicam que a heurística da disponibilidade pode causar erros sistemáticos no processo de decisão (BAZERMAN, 2014). O autor adverte que é preciso perceber quando a intenção engana para evitar armadilhas de escolher opções mais disponíveis na mente.

Alexsandro Medeiros do Nascimento, Dsc | Amin Seba Taissun, Msc | Íris Manuelli de Souza Freire Lopes

Já os relacionados à heurística da representatividade são: (1) Insensibilidade aos índices básicos, quando ignoram índices básicos em detrimento de outras fontes informativas para as quais o sujeito seja mais atraído; (2) Insensibilidade ao tamanho da amostra, quando ignoram o papel do tamanho da amostra ao avaliar uma informação de amostragem; (3) Interpretações erradas da chance, quando se espera uma sequência, mesmo que gerada por um processo aleatório; (4) Regressão à média, que ocorre quando há um elemento de chance em um resultado e, por isso, pressupõe que os resultados futuros podem ser previstos diretamente dos passados; e (5) A falácia da conjunção, que acontece através de julgamentos errados de que dois eventos ocorrendo concomitantemente são mais prováveis do que um conjunto mais global de ocorrências do qual a conjugação é um subconjunto (BAZERMAN, 2014).

Por fim, os vieses que emanam da heurística da confirmação são: (1) Armadilha da confirmação, ou tendência a buscar confirmações sobre o que acredita-se ser verdadeiro, em vez de evidências contrárias; (2) Ancoragem, que ocorre através da estima de valores com base em um valor inicial, fazendo ajustes insuficientes a partir da âncora para estabelecer um valor final; (3) Vieses de eventos conjuntivos e disjuntivos, que acontece através da superestimação da probabilidade de eventos relacionados e à subestimação da probabilidade de eventos do qual não tem relação; (4) Previsão retrospectiva (*hindsight*) e a maldição do conhecimento, que superestima a previsão de resultados corretos derivados de um determinado evento ocorrido; e (5) Excesso de confiança, que se dá em relação à correção de determinadas decisões, principalmente relacionadas a perguntas difíceis (BAZERMAN, 2014).

7 O IMPACTO DAS HEURÍSTICAS E VIESES NO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL

O Assistente Social busca a transformação da sociedade, atua diretamente sobre a realidade e na realidade (IAMAMOTO, 2010; 2017). Entre suas competências destaca-se a elaboração, coordenação, execução e avaliação de planos, programas, e projetos que sejam de âmbito de sua atuação com a participação da sociedade civil, além de elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto à órgãos da administração pública, empresas, entidades e organizações populares, de acordo com a Regulamentação da profissão de Assistente Social

Alexsandro Medeiros do Nascimento, Dsc | Amin Seba Taissun, Msc | Íris Manueli de Souza Freire Lopes

(RODRIGUES, 1993). Essas competências são fundamentais no exercício profissional do Assistente Social que pensa articular mudanças no cotidiano da sociedade.

Iamamoto (2010) pontua que o profissional deve ser propositivo e não apenas executivo, disposto a planejar sua ação, construir objetivos, metas e alcançar essas metas. Entretanto, para que estas funções sejam possíveis e eficientes é necessário ter boa percepção dos fenômenos que ocorrem no âmbito social, ser criativo nas propostas e ser flexível nas ideias, pois é nessa dinâmica que os processos cognitivos são utilizados, mesmo que na maioria das vezes não sejam perceptíveis e de conhecimento a quem use (ver BEER & OCHSNER, 2006).

Para Sternberg (2000) os profissionais podem não perceber algo que existe ou ainda perceber algo inexistente, já que nossas mentes podem construir informações falsas. Portanto, as falhas cognitivas podem interferir principalmente nos processos de planejamento do Assistente Social, como no caso da falácia de planejamento, através de prognósticos muito otimistas (KAHNEMAN, 2012) gerando falhas nos projetos e desperdícios de recursos. Além disso, os vieses podem levar ao foco isolado de problemas, ignorando-se características aparentemente irrelevantes ou análises estatísticas equivocadas. Neste sentido:

Para tanto a pesquisa da realidade social torna-se um recurso fundamental para a formulação de propostas de trabalho e para a ultrapassagem de um discurso genérico, que não dá conta das situações particulares. Essa pode ser uma trilha fértil para se pensar as relações entre indivíduo e sociedade, entre a vida material e a subjetividade, envolvendo a cultura, o imaginário e a consciência. É seguramente um caminho fecundo para a superação. (IAMAMOTO, 2000, p. 56).

Neste sentido, cumpre questionar quais heurísticas e quais vieses são comumente utilizados pelos Assistentes Sociais. Esse questionamento, mormente diante do ineditismo do tema, perpassa, inicialmente, pelo mapeamento empírico, preferencialmente sob método exploratório, para que, a partir dos dados que emergirem, seja possível o levantamento de hipóteses, as quais deverão ser, também empiricamente, confirmadas ou refutadas, com aporte metodológico adequado e, sempre com a interdisciplinaridade proposta neste trabalho.

Por fim, mesmo carecendo de pesquisas específicas, admite-se inferir, pelo aporte teórico trazido nesta tessitura, que dentre as heurísticas mencionadas, o Assistente Social pode vir a ser mais vulnerável aos vieses de recuperabilidade (heurística de disponibilidade), regressão à média (heurística de representatividade) e ancoragem (heurística de confirmação), todos acima esclarecidos, especialmente por se tratarem de atalhos mentais que resgatam da

memória elementos, dados e eventos que podem levá-lo a indicar erroneamente a solução dos problemas enfrentados no seu cotidiano.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, infere-se que o profissional de Serviço Social pode sofrer interferência no seu exercício profissional por meio de: heurísticas, vieses cognitivos e outras interferências externas, mas que, ao aplicar alguns conceitos da cognição social como os de Kahneman, Bazerman e outros Teóricos Comportamentais, poderá aumentar a eficácia dos mecanismos de percepção e julgamentos através das análises aplicadas, contribuindo para a interpretação da realidade a intervir. Esse estudo contribui para o planejamento do Assistente Social antes e durante os processos decisórios que visam intervir na realidade. Portanto, a Cognição Social e o estudo das Heurísticas e vieses são instrumentos que vêm a somar com o Serviço Social, auxiliando em suas percepções e perspectivas da realidade enquanto categoria que investe na transformação da sociedade.

Apesar dos esforços para solução dos problemas apresentados no estudo das heurísticas e vieses na produção de projetos intervencionistas no campo do Serviço Social, é necessário elaborar mais pesquisas nesta interface, numa perspectiva interdisciplinar, para que se possa desenvolver uma solução mais precisa e que tenha mecanismos mais efetivos para um melhor desenvolvimento das ações desses profissionais e seu projeto de intervenção.

Espera-se que o pioneirismo do tema fomente a interlocução disciplinar do serviço social com a ciência cognitiva, em especial, a cognição social e psicologia social, no sentido de melhor qualificar os profissionais de assistência para que evitem, ao máximo, a utilização de atalhos mentais heurísticos, com seus respectivos vieses. Além de novas pesquisas, ações práticas são necessárias, especialmente na esfera acadêmica, para que o Assistente Social, socorrendo-se da psicologia social e cognitiva, possa exercer sua tão nobre função de modo ainda mais eficaz, produtor, robusto e preciso, mormente ao conduzir projetos, gerenciando-os de maneira sustentável e menos dispendiosa.

REFERÊNCIAS

BAZERMAN, Max H. **Processo Decisório**. 8. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

Alexsandro Medeiros do Nascimento, Dsc | Amin Seba Taissun, Msc | Íris Manuelli de Souza Freire Lopes

BEER, J. S., & OCHSNER, K. N. **Social cognition**: A multilevel analysis. *Brain research*, 1079(1), 98-105. 2006.

BRASIL. **Lei n. 8.662**, de 07 de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências, Brasília, DF. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8662.htm#art5a. Acesso em: 10 jan. 2019.

GILOVICH, Thomas & GRIFFIN, Dale. **Introduction – Heuristics and Biases**: Then and Now. 2002. Disponível em:
<https://assets.cambridge.org/97805217/92608/sample/9780521792608ws.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2019.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade**: Trabalho e formação profissional. 19. ed. São Paulo-SP: CORTEZ, 2010.
_____. 80 years of Social Work in Brazil: certainty ahead, history in hand. **Serviço Social & Sociedade**, (128), 13-38, 2017.

KAHNEMAN, Daniel. **Rápido e Devagar**: Duas formas de pensar. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

_____.; SCHKADE, David & SUNSTEIN, Cass R. Shared Outrage and Erratic Awards: The Psychology of Punitive Damages. **Journal of Risk and Uncertainty**. 16:49–86. Kluwer Academic Publishers. 1998. Disponível em:
https://www.researchgate.net/publication/5152178_Shared_Outrage_and_Erratic_Awards_The_Psychology_of_Punitive_Damages. Acesso em: 13 jan. 2019.

NASCIMENTO, Alexsandro Medeiros do. Autoconsciência situacional, imagens mentais, religiosidade e estados incomuns da consciência: um estudo sociocognitivo (Tese de doutorado, Pós-Graduação em Psicologia Cognitiva, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, PE, Brasil). 2008. Disponível em:
http://repositorio.ufpe.br/bitstream/handle/123456789/8079/arquivo3885_1.pdf. Acesso em: 15 mar. 2019.

NETTO, José Paulo. O movimento de Reconceituação: 40 anos depois. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 84. São Paulo: Cortez, 2005.

_____. **Capitalismo monopolista e Serviço Social**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1996.

PELLIZER, Olema Palmira. **História do Serviço Social**. Canoas: ULBRA, 2008.

RODRIGUES, Aroldo. **Psicologia Social**. 18. ed. Petrópolis: VOZES, 1999.

_____. **Regulamentação da Profissão de Assistente Social**. Lei nº 8662 jun, 1993.

SKINNER, Burrhus Frederic. **Ciência e Comportamento Humano**. 11. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003. Disponível em:
<https://psicologiadospirito.files.wordpress.com/2016/11/ciencia-e-comportamento-humano-b-f-skinner.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2019.

STERNBERG, Robert J. **Psicologia Cognitiva**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

Alexsandro Medeiros do Nascimento, Dsc | Amin Seba Taissun, Msc | Íris Manuelli de Souza Freire Lopes

TVERSKY, Amos; KAHNEMAN, Daniel. Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases. **Science, New Series**, vol. 185, n. 4157, pp. 1124-1131, 1974.

VIANA, Beatriz Borges. **O movimento de reconceituação do Serviço Social e seu reflexo no exercício profissional na contemporaneidade**. Florianópolis: UFSC, 2015.