

ACESSO RESTRITO

Buscar

Envii

[Noticias](#)[Eventos](#)[Clipping](#)[Assessoria de Imprensa](#)

Notícias

Estudo explica por que estouramos por bobagens

[« voltar](#)**Data:** 22/10/2012**Fonte:** VALOR ECONÔMICO

Logo depois de se acomodar num trem de uma linha de metrô de Manhattan, Richard Laermer ouviu um som familiar. Um homem no assento ao lado estava digitando no seu celular. Clique, clique, clique. Clique, clique, clique - durante 45 minutos.

Os outros passageiros olhavam enviesados, suspiravam alto e esticavam o pescoço para olhar. Laermer, que tem 51 anos e escreve livros de administração, tentou se distrair lendo um livro. Mas não havia escapatória para aquele som irritante e, finalmente, ele decidiu falar. "Desculpe-me, você poderia por favor desligar os cliques?", disse ele.

E qual foi a resposta do homem? "Foi como se eu tivesse dado um chute ou derramado café quente nele", lembra Laermer. Ele pulou do banco e gritou: "Agora é assim, é? As pessoas querem que você digite mais suavemente?" Ele reclamou e xingou por vários minutos e no final disse: "Quem você pensa que é? Você acha mesmo que pode me dizer o que fazer?"

"Acho sim", respondeu Laermer, que havia ficado calado durante a arenga. "Por favor, desligue os cliques." As pessoas em volta começaram a aplaudir e o sujeito bravo sentou-se, o rosto vermelho, e desligou seu celular.

Por que adultos têm chliques por causa das mais simples provocações? Sem dúvida, o declínio da cortesia é patente, e algumas pessoas são mais gentis que outras. Mas os tempos estão difíceis para todo mundo. Não deveríamos ter aprendido a esta altura que gritar, seja com um funcionário de telemarketing ou o cômjuge, nunca resolve nada?

Pesquisadores da Universidade Duke, nos Estados Unidos, num estudo ainda a ser publicado, procuraram descobrir por que as pessoas perdem o controle com as menores coisas. Suas conclusões sugerem que nós estamos reagindo à percepção da violação de uma regra nunca escrita, mas fundamental. Trata-se do velho choramingo das crianças: "Isso não é justo!"

Os pesquisadores chamam essas leis de comportamento não escritas de "regras de trocas sociais". Nós supostamente não somos rudes ou sem consideração; supostamente somos educados, justos, honestos e cuidadosos. Não fure a fila. Dirija com cuidado. Limpe aquilo que sujou.

"Não podemos ter interações bem-sucedidas nas nossas relações, que sejam mutuamente benéficas para todas as pessoas envolvidas, se uma pessoa viola essas regras", diz Mark Leary, professor de psicologia e neurociência da Duke e o principal autor do estudo. "E não podemos ter uma sociedade benéfica se não podemos confiar que o outro não vai mentir, não vai ser antiético, não vai prejudicar nosso bem estar geral.

Os sentimentos que assomam depois de uma explosão de raiva geralmente fazem a pessoa que perdeu o controle se sentir pior. David Katz, de 38 anos, fundador de uma rede social iniciante em Toronto, Canadá, estava passeando com o cão Shih-Tzu do seu amigo quando um homem bem vestido, digitando no seu BlackBerry, quase pisou no animal.

Katz derrubou o telefone da mão do homem e disse para ele olhar por onde andava. Os dois começaram a se xingar. O homem com o BlackBerry disse: "Qual é o seu problema? É só um cachorro." Katz empurrou o homem contra uma van estacionada e disse que, se o visse de novo, eles "teriam um problema".

"Não estou orgulhoso de como liidei com a situação", diz Katz. Ele de fato vê o homem no bairro frequentemente, e eles olham para o chão como se não percebessem a presença do outro. "É realmente constrangedor", diz ele.

Eu tenho vergonha de contar que eu uma vez fiquei tão estressada - depois de esperar por um longo tempo ao telefone com o suporte de informática, tentando desbloquear meu laptop - que eu comecei a reclamar sem parar: "Isso é inaceitável!" A mulher, gentil e extremamente paciente, que estava ao telefone comigo disse: "Senhora, por favor, respire fundo. Não seria melhor tomar um copo d'água?"

Leary, da Universidade Duke, decidiu estudar as reações exageradas das pessoas a situações banais vários anos atrás, depois de ter testemunhado um incidente numa lanchonete de uma rede de fast-food. Ele estava na lanchonete e viu um homem de temo marchar para o balcão, jogar seu hambúrguer e gritar: "Por que meu sanduíche tem pepino?" Em voz alta, ele disse que faria com que a funcionária fosse demitida porque ela era "muito burra" para

trabalhar lá. A funcionária fez uma cara de choro. Um outro empregado deu ao cliente um novo hambúrguer, e ele foi embora.

A cena fez Leary pensar que deve haver algo criticamente importante com as regras sociais não escritas, já que nos sentimos tão profundamente violados que precisamos mostrar ao mundo todo quando alguém quebra uma. "Não é o pepino", diz Leary. "É o que você está fazendo que faz com que eu não confie em você, que pense que você pode me prejudicar porque não está seguindo as regras."

Geralmente ambos os lados percebem que eles erraram. Michelle Tennant, 43, diretora de criação de uma agência de publicidade da Carolina do Norte, estava esperando junto ao cartaz "A Fila Começa Aqui" numa livraria Barnes & Noble quando um funcionário fez sinal a ela para que avançasse. Na mesma hora, uma mulher que estava esperando em frente a um outro caixa vociferou: "Ei! A fila está aqui!" Tennant apontou o sinal. A mulher, que estava com uma criança, esbravejou: "Está certo. Eu parei no lugar errado. E daí? Agora eu vou pagar antes de você. Saia daí!" Tennant se moveu para o próximo caixa, onde ela e o funcionário trocaram expressões de censura ao comportamento da mulher. Enquanto isso, esta continuava gritando: "Saia daí! Eu vou pagar na sua frente!"

Os especialistas aconselham as pessoas que tem tendência a ataques de raiva a reconhecer seu comportamento, e então aprender a ser "cientistas pessoais", a identificar "gatilhos" e a trabalhar na mudança das suas reações. Odeia motoristas lentos? Saia para o trabalho mais cedo, de modo a não ter tanta pressa. Respire e conte até dez. Pense em algo agradável. Lembre-se de que faniquitos não valem a pena e que, se você der um, provavelmente se sentirá pior. "Você não pode evitar os estímulos nocivos da vida", diz Stephen C. Josephson, um psicólogo clínico e membro do corpo docente do Centro Médico Weill Cornell em Nova York. "Você não precisa responder a toda provocação."

No estudo da Duke, Leary pediu a 200 pessoas que tinham relacionamentos amorosos para pensar numa coisa que seus parceiros faziam e que os irritava ou entristecia, mas que basicamente não tinha consequência. Aí ele pediu que elas avaliassem o quanto o comportamento afetava suas vidas - em relação a dinheiro, trabalho ou felicidade em geral - e quanto ele parecia injusto, rude, egoísta, desrespeitoso ou violava de outra maneira as regras de trocas sociais.

Ele descobriu que, independentemente do sexo ou da personalidade, todo mundo pode apontar algo que os fez perder as estribeiras, embora as pessoas que eram mais "apegadas às regras" tendessem a ficar mais descontentes. As violações das regras sociais de troca tiveram um efeito 30% maior na magnitude da raiva de uma pessoa do que a dimensão tangível do dano que a pessoa achou que tivesse sofrido, concluiu ele. Num estudo anterior, ele descobriu que, num terço das vezes, as pessoas que reagiram exageradamente a pequenos incômodos disseram que tinha sido a gota d'água numa sequência de eventos.

Jonathan Yarmis estava estacionando num shopping uma tarde, e acabou fechando um sujeito que dirigia uma picape de cabine dupla. Yarmis estacionou na sua vaga e a picape parou bem atrás do seu carro. "Nunca é um bom sinal", diz Yarmis, 57, um analista do setor de tecnologia.

O raivoso motorista, um homem grande, gritou: "Quem você pensa que é, um piloto de corridas?" Yarmis, que já participou em várias corridas amadoras, respondeu: "Na verdade, sou mesmo." O homem pareceu surpreso, mas disse: "Ah, é. Pois mesmo assim você é um b...", ao que Yarmis respondeu: "Você acertou sobre isso também."

"Ele riu, eu ri - e nós acabamos almoçando juntos", diz ele. "Eu paguei."

© 2012 - EPHARMA - PBM DO BRASIL S/A. Todos os Direitos Reservados

Al. Mamoré, 989 – 9º andar – Alphaville – Barueri – SP | PABX: 55 11 4689-8686 | FAX: 55 11 4689-8689

Desenvolvido por