

1994/95

S
D.M.
MART/A. 1

*DISSERTAÇÃO COM VISTA À OBTENÇÃO DO
GRAU DE MESTRE EM COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL NO
INSTITUTO SUPERIOR DE PSICOLOGIA APLICADA*

Ana C. G. Martins

A Influência da Informação acerca dos Candidatos sobre o Desempenho
de Leigos, Iniciados e Especialistas em Selecção de Pessoal

ORIENTADOR: Jorge C. Jesuíno

Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa

SEMINÁRIO DE DISSERTAÇÃO DIRIGIDO POR: Jorge C. Jesuíno

Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa

Ref. 9361
Instituto Superior de Psicologia Aplicada
BIBLIOTECA

C

Agradecimentos

Não poderia deixar de começar por agradecer ao Prof. Doutor Jorge Correia Jesuíno, orientador da presente dissertação, a forma delicada, positiva e incentivadora como me acompanhou ao longo de todo o trabalho.

Agradeço, igualmente, ao Prof. Doutor Orlindo Gouveia Pereira as críticas que teceu e que permitiram enriquecer a investigação desenvolvida.

Ao Prof. Doutor António Caetano agradeço a grande disponibilidade que apresentou para me ajudar a ultrapassar várias dificuldades surgidas, bem como o interesse que demonstrou pelo trabalho.

Aos meus colegas Dra. Manuela Faia Correia, Dr. Rui Bártolo Ribeiro, Dra. Teresa Garcia-Marques e Dra. Teresa de Oliveira os meus agradecimentos pela ajuda prestada na fase de recolha de dados e pelo seu apoio moral nos momentos de maior dificuldade.

Pelas mesmas razões aqui explicito a minha grande gratidão à Belmira, uma aluna cuja ajuda foi incansável e indispensável.

À Prof. Doutora Glória Ramalho o meu muito obrigada pelo seu caloroso acompanhamento em termos das dúvidas relativas ao tratamento dos dados.

Pelas mesmas razões, manifesto a minha gratidão ao Dr. Fernando Branco que, além de uma vez mais se ter revelado um amigo sempre disponível, me transmitiu os conhecimentos necessários para a efectivação do tratamento estatístico. Sem ele, tal não teria sido possível.

Também a este nível pretendo agradecer os esclarecimentos prestados pela Dra. Teresa Garcia-Marques e pelo Dr. Jorge Gomes.

Os meus sinceros agradecimentos, igualmente, à Regina pelo dedicado contributo para o arranjo gráfico desta dissertação, o qual ultrapassou o limite das suas funções, bem como pela forma extremamente agradável como partilhou, comigo, os derradeiros minutos da sua realização.

Às minhas colegas de mestrado, Filomena Almeida, Filomena Gaspar, Francisca e Maria José agradeço a solidariedade com que vivemos estes dois anos de vida académica.

Às minhas amigas Isabel Marques, Joaquina, Magda, Mariana, Mitó, Olívia Ribeiro, Rita Centeno, D. Rita e Teresa Cardoso agradeço o facto de me terem ouvido e apoiado como só boas amigas o sabem fazer.

Porque a vida profissional colide, frequentemente, com a vida familiar, agradeço ao Francisco, meu marido, a forma como o encarou ao longo destes dois anos de mestrado, assim como a grande ajuda que, neste período, me prestou.

E por último, mas acima de tudo, aqui fica o meu muito obrigada à Tina e à Naty, sem cuja amizade, incentivo, disponibilidade e firmeza não conseguiria ter percorrido mais esta etapa da vida académica.

ÍNDICE

Introdução.....	10
A selecção de pessoal.....	13
Uma perspectiva histórica.....	13
O processo de recrutamento e selecção.....	15
A entrevista de selecção de pessoal.....	16
A especialização e o desempenho em selecção de pessoal.....	18
Efeitos da formação sobre os enviesamentos avaliativos.....	25
O processo de formação de impressões e sua influência na selecção de pessoal.....	26
A distorção de negatividade.....	30
As estratégias de teste de hipóteses na entrevista de selecção de pessoal.....	36
O teste de hipóteses sobre a personalidade.....	36
As estratégias confirmatórias.....	37
A estratégia diagnóstica.....	42
A procura de informação confirmatória e de informação diagnóstica como duas estratégias não mutuamente exclusivas.....	44
Síntese crítica dos estudos sobre teste de hipóteses acerca da personalidade.....	48
O teste de hipóteses na entrevista de selecção de pessoal.....	49
O teste de hipóteses na entrevista de selecção de pessoal como um processo não enviesado.....	50
As estratégias confirmatórias na entrevista de selecção de pessoal.....	52
Síntese crítica dos estudos sobre teste de hipóteses em selecção de pessoal.....	57
A confiança no desempenho.....	59
Apresentação do estudo, das variáveis e das hipóteses.....	61
Método.....	64
Sujeitos.....	64
Instrumento.....	66
Verificação das manipulações.....	67
Pré-teste.....	68
Procedimento.....	69
Codificação dos requisitos da função.....	69
Codificação das questões.....	71
Resultados.....	79
Os requisitos da função.....	79
Teorias implícitas sobre os requisitos da função.....	79
Efeitos da especialização sobre as teorias implícitas acerca dos requisitos da função.....	82
A formação de impressões.....	86
As estratégias de teste das hipóteses.....	91
O formato das questões.....	91
O foco das questões.....	95
Efeitos da especialização e da adequação da personalidade sobre o formato das questões.....	100
Efeitos da especialização e da adequação da personalidade sobre o foco das questões.....	105
Efeitos da especialização e da adequação da personalidade sobre o número de questões.....	107
O parecer produzido.....	109
A segurança no parecer.....	111

Discussão	114
Efeitos da especialização	114
Efeitos da adequação da personalidade da candidata	118
As questões irrelevantes: Um (novo) enviesamento do investigador?	121
À guisa de conclusão	123
Referências bibliográficas	125

Anexos

Anexo A: Questionário (versão favorável)	138
Anexo B: Questionário (versão desfavorável)	144
Anexo C: Questionário para verificação das manipulações (versão favorável)	150
Anexo D: Questionário para verificação das manipulações (versão desfavorável)	154
Anexo E: Questionário submetido a pré-teste (versão favorável)	158
Anexo F: Questionário submetido a pré-teste (versão desfavorável)	164
Anexo G: Instruções para a codificação dos requisitos da função	170
Anexo H: Instruções para a codificação das questões	173
Anexo I: Dados da aplicação do questionário	184

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Resumo de estudos comparativos do desempenho de especialistas e não especialistas	20
FIGURA 2: O modelo das inferências correspondentes.....	31

LISTA DE TABELAS

TABELA 1:	Frequências e percentagens dos requisitos da função	79
TABELA 2:	Teste dos sinais para os requisitos da função	81
TABELA 3:	Análise de variância dos requisitos da função segundo a especialização	82
TABELA 4:	Médias e desvios-padrão dos requisitos da função segundo a especialização	83
TABELA 5:	Teste H de Kruskal-Wallis para os requisitos da função segundo a especialização	85
TABELA 6:	Médias dos números de ordem dos requisitos da função segundo a especialização	85
TABELA 7:	Análise de variância da formação de impressões segundo a especialização x a favorabilidade da candidata	87
TABELA 8:	Análise de variância da formação de impressões segundo a especialização x a favorabilidade da candidata	87
TABELA 9:	Médias e desvios-padrão da formação de impressões segundo a especialização ..	88
TABELA 10:	Médias e desvios-padrão da formação de impressões segundo a favorabilidade da candidata	90
TABELA 11:	Frequências e percentagens dos formatos das questões	92
TABELA 12:	Teste dos sinais para o formato das questões	93
TABELA 13:	Frequências e percentagens dos focos das questões	95
TABELA 14:	Teste dos sinais para o foco das questões	96
TABELA 15:	Análise de variância dos formatos das questões segundo a especialização x a favorabilidade da candidata	100
TABELA 16:	Análise de variância dos formatos das questões segundo a especialização x a favorabilidade da candidata (números de ordem)	101
TABELA 17:	Médias e desvios-padrão dos formatos das questões segundo a especialização	101
TABELA 18:	Médias e desvios-padrão dos formatos das questões segundo a favorabilidade da candidata	103
TABELA 19:	Análise de variância dos focos das questões segundo a especialização x a favorabilidade da candidata	105
TABELA 20:	Análise de variância do número de questões segundo a especialização x a favorabilidade da candidata	106
TABELA 21:	Médias e desvios-padrão do número de questões segundo a especialização	107
TABELA 22:	Análise de variância do parecer segundo a especialização x a favorabilidade da candidata	109
TABELA 23:	Médias e desvios-padrão do parecer segundo a especialização	109
TABELA 24:	Análise de variância da segurança segundo a especialização x a favorabilidade da candidata	112
TABELA 25:	Médias e desvios-padrão da segurança segundo a especialização	112

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Frequências dos requisitos da função.....	80
GRÁFICO 2: Formação de impressões segundo a especialização	89
GRÁFICO 3: Formação de impressões segundo a favorabilidade	92
GRÁFICO 4: Frequências dos formatos das questões	95
GRÁFICO 5: Frequências dos focos das questões.....	99
GRÁFICO 6: Formatos das questões segundo a especialização	102
GRÁFICO 7: Formatos das questões segundo a favorabilidade	103
GRÁFICO 8: Número de questões segundo a especialização	107
GRÁFICO 9: Número de questões segundo a favorabilidade.....	108
GRÁFICO 10: Parecer segundo a especialização	110
GRÁFICO 11: Parecer segundo a favorabilidade.....	111
GRÁFICO 12: Segurança segundo a especialização	113

RESUMO

A presente dissertação analisa a influência da especialização académica em selecção de pessoal, quer técnica, quer sobre os enviesamentos passíveis de ocorrerem na formação de impressões, na atribuição causal e no teste de hipóteses (formação em cognição social) e do fornecimento de informação desfavorável acerca da personalidade de uma candidata a par de dados positivos relacionados com outras dimensões, sobre as teorias implícitas acerca dos requisitos de determinada função, a formação de impressões, as estratégias de recolha de informação durante a entrevista, o parecer final e a confiança com que este é emitido.

Para tal, sujeitos academicamente leigos, iniciados, especialistas e especialistas com formação em cognição social foram distribuídos, aleatoriamente, por duas condições experimentais: uma, em que foram confrontados com informação desfavorável acerca da personalidade de uma suposta candidata a determinada função e, outra, em que esta informação era favorável. Os dados disponibilizados relativamente a outras dimensões (habilitações literárias, experiência profissional, interesses e aptidões) foram positivos em ambas as condições.

Trata-se, pois, de um estudo experimental que assenta num plano factorial de 4 x 2.

Porque se considera que a forma como as questões têm sido categorizadas em estudos realizados sobre teste de hipóteses acerca dos outros se reveste de algumas incorrecções, nesta dissertação pretende-se sugerir um procedimento melhorado para o fazer.

Administrou-se um questionário aos sujeitos em que, uma vez apresentada a função, lhes foi solicitado que descrevessem os seus requisitos. Imediatamente a seguir, os sujeitos foram confrontados com a descrição da candidata, após o que avaliaram a sua adequação e formularam as questões que gostariam de lhe colocar numa entrevista de selecção, bem como o objectivo de cada uma delas.

Por último, emitiram o parecer final a seu respeito e classificaram o grau de confiança com que o faziam.

Relativamente à formação de impressões acerca da experiência profissional, dos interesses e das aptidões da candidata, ao formato das questões e ao parecer produzido, as diferenças encontradas abonam a favor dos especialistas, dado se ter verificado, consistentemente, uma distorção de positividade (Sears, 1983), também vulgarmente conhecida por efeito de brandura (Bruner & Tagiuri, 1954), no grupo dos leigos.

Ainda assim, a segurança manifestada por estes quanto ao parecer por si produzido foi maior do que a dos especialistas.

Apesar de os resultados relativos aos efeitos da especialização serem favoráveis aos especialistas, contrariamente aos estudos anteriores, a manipulação experimental realizada levou, especialistas, mesmo que com formação em cognição social, e não especialistas a cometerem distorções de negatividade (*e.g.*, Anderson, 1965; Hamilton & Zanna, 1972; Van der Pligt & Eiser, 1980).

A pretensão de adopção de um procedimento melhorado relativamente à operacionalização das estratégias de teste das hipóteses parece ter sido atingida, dado que não se encontraram questões irrelevantes e que não surgiram dúvidas quanto à favorabilidade da informação que era procurada pelos sujeitos.

Os resultados são discutidos à luz da literatura e em termos das implicações para a formação em selecção de pessoal, bem como para futuros estudos, partilhando-se a opinião de autores como Binning, Goldstein, Garcia e Scattaregia (1988) e de Dougherty, Turban e Callender (1994) que consideram que os técnicos de selecção não devem ter acesso a informação prévia acerca dos candidatos que terão de entrevistar.

INTRODUÇÃO

"É evidente que, advogado, psicólogo, médico, etc., todos nós reconhecemos que somos 'homens da rua'... mas apenas durante as nossas horas vagas. Uma vez envergadas as vestes profissionais, somos racionais."

(Leyens, 1985)

Esta dissertação visa comparar a influência da informação acerca da personalidade dos candidatos sobre o desempenho de sujeitos academicamente leigos, iniciados e especialistas em selecção de pessoal.

As preocupações que subjazem ao problema apresentado decorrem, basicamente, de duas linhas de investigação. Por um lado, a comparação do desempenho de especialistas e de não especialistas em determinadas áreas; por outro, a análise da influência da disponibilização de informação acerca dos candidatos sobre o modo como os técnicos de selecção conduzem cada processo e tomam decisões.

Relativamente à primeira, os estudos realizados em domínios sociais têm revelado semelhanças entre especialistas, novatos e leigos, nomeadamente no caso da psicologia (*e.g.*, Chapman & Chapman, 1969; Dawson, Zeitz & Wright, 1989; Semin & Krahe, 1987; Semin, Rosch & Chassein, 1981) e da selecção de pessoal (*e.g.*, Bernstein, Hakel & Harlan, 1975; McGovern, Jones & Morris, 1979). Tais resultados vêm suscitando preocupações no sentido de se encontrarem as razões de tais semelhanças (*e.g.*, Kelley, 1992; Leyens, 1985; Shanteau, 1992), bem como a forma de melhorar o desempenho dos especialistas (*e.g.*, Landy, Vance, Barnes-Farrell & Steele, 1980; Pulakos, 1984). Uma vez que a especialização em determinadas áreas do conhecimento e, concretamente, em selecção de pessoal, se dá ao nível do ensino superior, no presente trabalho estuda-se a contribuição deste para o desempenho de potenciais técnicos de selecção.

No que respeita à segunda linha de investigação, são dois os aspectos a ter em conta:

1) A selecção de pessoal dispõe de um leque alargado de métodos (*e.g.*, análise dos *curricula vitae*, testes, "assessment centers"). De todos eles, a entrevista é um dos mais usados em vários países (ver, *e.g.*, Binning, Goldstein, Garcia & Scattaregia, 1988; Mitchell, 1985; Smith, Farr & Schuler, 1993), nomeadamente em Portugal (Ribeiro, 1995), apesar da sua reduzida fidelidade e validade (Smith & Robertson, 1993).

Um dos factores que são apontados como contribuindo para tão fracas qualidades psicométricas são os enviesamentos indirectos passíveis de serem cometidos pelos entrevistadores (Feldman, 1989; Mitchell, 1985; Smith & Robertson, 1993), os quais podem decorrer das impressões por si previamente formadas a partir da informação existente acerca do candidato (*e.g.*, Rasmussen, 1984). De facto, como é sabido, estes dados são, usualmente, disponibilizados aos técnicos antes da realização da entrevista. No entanto, embora seja esta a sequência típica do processo de selecção, os investigadores não estão de acordo quanto a que seja o melhor modo de o organizar, encontrando-se, na literatura, duas perspectivas opostas. Uma, é a de que facultar aos entrevistadores informação acerca dos candidatos antes da entrevista face-a-face, enviesa a condução da mesma e o processamento da informação nela recolhida (*e.g.*, Binning, Goldstein, Garcia & Scattaregia, 1988; Dougherty, Turban & Callender, 1994). Outra, mais optimista, é a de que os entrevistadores devem ter acesso prévio às fichas do candidato para que sejam feitos julgamentos válidos e úteis das suas qualificações (*e.g.*, Tucker & Rowe, 1977).

2) As investigações focalizadas na selecção de pessoal revelam algumas dimensões como mais determinantes da avaliação dos candidatos do que outras, a saber, as habilitações literárias e a experiência profissional (Hakel, Dobmeyer & Dunnette, 1970), pelo que as manipulações efectuadas pelos autores recaem, frequentemente, sobre estas. Para além disto, centram-se, na sua maioria, sobre o efeito de precedência (*e.g.*, Binning, Goldstein, Garcia & Scattaregia, 1988;

Dipboye, Fontenelle & Garner, 1984; Dougherty, Turban & Callender, 1994; McDonald & Hakel, 1985).

Excepção a esta regra parece constituir o trabalho de Yzerbyt & Leyens (1991), os quais manipulam a valência e o estatuto confirmatório dos traços de personalidade na tentativa de averiguarem da existência de distorções de negatividade. Contudo, estes autores não trabalham com os perfis dos candidatos mas, antes, com a percepção que estes têm da função a desempenhar.

Assim sendo, e tendo em conta (1) a obra de Leyens (1985) em que o autor nos alerta para a "sensibilidade" dos psicólogos à personalidade, advinda das suas concepções teóricas, do seu papel de observador e do seu quadro de trabalho o qual os leva, segundo o mesmo, a considerar os seus clientes como seres assituacionais e (2) que a informação disponível acerca do candidato antes da entrevista pode ser contraditória quanto à sua adequação à função para a qual concorre (por exemplo, o técnico de selecção pode confrontar-se com experiência profissional e aptidões adequadas mas com interesses que o não sejam), a presente dissertação pretende averiguar da existência de distorções de negatividade provocadas, neste caso concreto, por informação desfavorável acerca da personalidade, quando a informação respeitante a todas as outras dimensões é favorável.

Em termos das estratégias de recolha de informação acerca da personalidade e, concretamente, acerca de um candidato a determinada função, os resultados a que os autores têm chegado revelam-se inconsistentes. Uns abonam a favor de estratégias confirmatórias (*e.g.*, Dougherty, Turban & Callender, 1994; Snyder & Swann, 1978), enquanto que outros não sustentam quaisquer enviesamentos desta natureza (*e.g.*, McDonald & Hakel, 1985; Trope,

Bassok & Alon, 1984). No presente trabalho considera-se, por um lado, que a heterogeneidade metodológica apresentada pelos vários estudos realizados neste âmbito pode ser responsável pela incongruência dos resultados por si obtidos e, por outro, que a forma como, nos mesmos, as questões geradas pelos sujeitos têm sido categorizadas se reveste de algumas incorrecções. Assim, pretende-se ensaiar um procedimento alternativo para o fazer.

Finalmente, e tendo em conta o estudo mais recentemente publicado sobre estratégias de teste de hipóteses em selecção de pessoal, no final do qual os seus autores Dougherty, Turban e Callender (1994) afirmam ser de estudar o efeito da formação dos técnicos de selecção centrada nos enviesamentos confirmatórios sobre a forma como estes conduzirão, posteriormente, as entrevistas, na presente dissertação comparam-se, ainda, sujeitos com e sem formação académica desta natureza.

A Selecção de Pessoal

Uma Perspectiva Histórica

Smith e Robertson (1989) dão-nos uma perspectiva histórica da selecção de pessoal. A selecção e a avaliação começaram por ter dois pontos altos de actividade. Um, durante os primeiros anos do século, quando o assunto foi abordado de forma pioneira por Münsterberg. Outro, durante os anos cinquenta quando as organizações e governos tentaram lidar com os problemas da guerra e com o aumento da mecanização.

Foi em meados desta década que a selecção e a avaliação parecem ter atingido o seu apogeu, seguindo-se-lhe um período de consolidação, se não, mesmo, de declínio. De facto, a falta de mão-de-obra conduziu a reduzidos níveis de exigência em termos de recrutamento.

A par desta conjuntura internacional, outros factores contribuíram para tal situação. Assim, assistiu-se, por volta dos anos sessenta, à viragem para outras áreas como a motivação, a estruturação organizacional e a qualidade da vida no trabalho. Concomitantemente, acumularam-se críticas aos métodos e técnicas utilizados, das quais decorreu a necessidade da sua reavaliação.

Antes, ainda, dos anos oitenta emergiu um cenário muito diferente. As organizações passaram a dar uma atenção acrescida ao processo de selecção. Smith e Robertson (1989) avançam como possíveis explicações (1) a crescente preocupação com a produtividade e com a eficiência advinda do clima de grande competição internacional então surgido, (2) o aumento do nível de vida no mundo ocidental, (3) a existência de elevadas taxas de desemprego que originaram um grande número de candidatos disponíveis, (4) a pressão exercida pela legislação sobre a segurança no emprego e (5) pela legislação sobre a igualdade de oportunidades.

Segundo Ribeiro (1995), a actual época de recessão económica leva a que as empresas estejam a admitir menos pessoal o que não deve implicar um novo decréscimo das suas preocupações com a selecção, nomeadamente se se atender à competitividade das envolvidas em que operam. Assim, como afirma, ao investirem nesta área, as empresas evitam incorrer em erros do tipo I (escolher os maus candidatos) e do tipo II (não recrutar os bons candidatos, deixando-os para a concorrência).

O Processo de Recrutamento e Selecção

Um processo de recrutamento e selecção envolve várias etapas (Mitchell, 1985; Smith & Robertson, 1993). A primeira é a de preparação. Nesta, é feita uma análise da função para que sejam determinadas as tarefas a serem efectuadas e o que é necessário da parte dos trabalhadores. Com base nela são equacionados, simultaneamente, dois tipos de informação. Por um lado, a especificação das características das pessoas que estão melhor equipadas para corresponder aos requisitos da função; por outro, os critérios a serem utilizados para a avaliação do desempenho, a qual permitirá verificar a validade preditiva do processo de selecção. Ainda integrando a preparação, temos a atracção de um número razoável de candidatos cujas características possam estar adequadas aos requisitos da função.

A segunda etapa é a da escolha do(s) método(s) a utilizar. Antes de mais, é necessário decidir quanto ao método mais apropriado para seleccionar, dispondo-se de uma grande variedade que vai dos testes e entrevistas à grafologia e astrologia. Há, pois, que, para tal, comparar as suas vantagens e desvantagens relativas, bem como as suas propriedades psicométricas, como sejam a fidelidade, a validade e a sensibilidade.

Segue-se-lhe a etapa da selecção propriamente dita. A essência de uma boa selecção é a discriminação entre os candidatos que serão bons empregados e aqueles que o não serão. Trata-se de uma fase tão importante para a organização como para os indivíduos. Para a primeira porque uma boa selecção poderá aumentar a eficiência organizacional; para os segundos porque poderá evitar que estes se venham a confrontar com um trabalho que esteja desfasado das suas características. Trata-se, contudo, de uma fase sujeita a enviesamentos, dos quais se falará mais adiante.

A última etapa é a de avaliação de todo o trabalho efectuado com vista a verificar em que medida se conseguiu prever o desempenho dos candidatos. Dela poderão resultar alterações em futuros procedimentos no caso de se constatar uma reduzida validade preditiva.

A Entrevista de Selecção de Pessoal

Tal como já referido, a selecção de pessoal dispõe de vários métodos (por exemplo, análise dos *curricula vitae*, testes, "assessment centers", "work samples"). De todos eles, a entrevista de selecção é o mais utilizado (Mitchell, 1985; Smith, Farr & Schuler, 1993).

Ribeiro (1995) efectuou um estudo junto dos responsáveis pela selecção em gabinetes portugueses (quer internos à organização, quer externos, ou seja, prestadores de serviços, num total de 54 e 18, respectivamente) com vista a analisar a utilização e importância por eles atribuída a um conjunto de métodos para a selecção de diferentes grupos profissionais. Verificou que os mais utilizados são a análise dos *curricula vitae* (90%) e as entrevistas (87%).

De acordo com os resultados por si obtidos, parece que os gabinetes externos se baseiam, essencialmente, na análise dos dados biográficos, na utilização de testes de aptidão cognitiva, em questionários de personalidade, em técnicas projectivas e na entrevista.

Quanto à importância relativa atribuída pelos mesmos aos vários métodos, os "assessment centers" destacam-se com uma importância média superior a 50%, seguidos das entrevistas com uma importância ligeiramente superior a 30%.

Também em termos da validade racional as entrevistas se destacam dos restantes métodos (70%), situação muito diferente da validade psicométrica, a qual é reduzida. O autor avança como possíveis explicações desta discrepância o facto de a entrevista constituir uma forma

de divulgar a organização, de acarretar custos inferiores aos de outros métodos e, ainda, de apresentar uma superior amplitude de aplicação a diferentes grupos profissionais.

Latham e Finnegan (1993) apresentam três tipos de entrevista: a não estruturada, a estruturada ou padronizada e a situacional. A entrevista não estruturada assume, geralmente, a forma de uma conversa, pelo que os vários candidatos não são submetidos às mesmas questões. Caracteriza-se por uma reduzida fidelidade e validade. A entrevista estruturada assemelha-se a um questionário administrado oralmente. Assim sendo, ao contrário das anteriores, são colocadas as mesmas questões aos vários candidatos, factor que aumenta a sua fidelidade relativamente às primeiras, embora esta ainda seja reduzida. Por fim, as entrevistas situacionais consistem numa série de situações hipotéticas derivadas de uma análise de funções conhecida como a técnica dos incidentes críticos. Nelas é perguntado aos candidatos o que fariam em cada situação, sendo-lhes colocadas, tal como nas entrevistas estruturadas, as mesmas questões. Este tipo de entrevista apresenta uma fidelidade e validade aceitáveis.

Smith e Robertson (1993) fazem notar que a fidelidade das entrevistas deve ser elevada quer intra- quer inter-entrevistadores. Contudo, apesar de alguns estudos serem favoráveis relativamente ao primeiro aspecto, a maioria da evidência empírica demonstra que a fidelidade inter-entrevistadores não é elevada para o caso das entrevistas tradicionais (entrevistas pouco estruturadas e centradas na identificação das características do candidato) e é aceitável no que respeita às entrevistas estruturadas. E, para o ilustrarem, dão como exemplo um estudo conduzido por Hollingsworth, em 1929, em que um mesmo candidato foi classificado em primeiro lugar por um dos entrevistadores e em último por outro. Quanto à fidelidade intra-juiz, ela é, muitas vezes, razoável, sendo de notar, no entanto, factores perturbadores como o é a influência de enviesamentos cognitivos.

Apesar de tudo, as entrevistas tradicionais ainda são largamente utilizadas.

A Especialização e o Desempenho em Selecção de Pessoal

A relação entre a especialização em determinado domínio e o desempenho dos respectivos especialistas tem sido alvo de atenção por parte de alguns investigadores (para uma revisão ver, e.g., Ericsson & Smith, 1991).

Uma dificuldade surge, logo, ao pretender-se a operacionalização do termo "especialista", dado que este conhece várias definições, tal como nos faz notar Shanteau (1992). Uma vez que, no presente estudo, o grau de especialização dos sujeitos em selecção de pessoal é operacionalizado de acordo com o seu nível académico, adoptam-se, aqui, as definições propostas por Patel e Groen (1991), autores que, nos seus trabalhos sobre a especialização e o desempenho no âmbito da medicina utilizaram, igualmente, uma amostra constituída por estudantes. Assim, segundo os mesmos, é possível a seguinte hierarquização:

Leigo: Indivíduo cujo conhecimento acerca do domínio é, somente, de senso-comum.

Iniciado: Indivíduo que tem o conhecimento prévio requerido pelo domínio.

Novato: Leigo ou iniciado.

Os autores propõem esta distinção entre leigos e iniciados enquanto novatos porque, segundo os mesmos, muitos domínios técnicos requerem conhecimento prévio para que seja possível a compreensão de aspectos mínimos (por exemplo, em xadrez um iniciado é alguém que conhece as regras e um leigo aquele que não tem conhecimento delas), enquanto que outros não.

Intermédio: Indivíduo que está acima do iniciado mas abaixo do sub-especialista.

Sub-especialista: Indivíduo com conhecimento genérico acerca do domínio mas sem conhecimento especializado adequado.

Especialista: Indivíduo com conhecimento especializado no domínio.

Uma das abordagens da questão da especialização enquanto determinante do desempenho tem sido a comparação de especialistas e não especialistas em determinadas áreas. Estas têm sido divididas, segundo alguns autores, em domínios estruturados e domínios sociais, consoante a sua estruturação e a formalização das suas regras (*e.g.*, Dawson, Zeitz & Wright, 1989).

Os estudos que adoptam este procedimento apresentam, contudo, resultados divergentes. Assim, enquanto que aqueles que versam sobre os domínios estruturados revelam um desempenho superior por parte dos especialistas relativamente a sujeitos com níveis de especialização inferiores, os que se debruçam sobre domínios sociais encontram um desempenho semelhante entre eles, como é o caso da selecção de pessoal (Figura 1).

McGovern, Jones & Morris (1979), forneceram a um conjunto de sujeitos informação sobre a descrição de uma função e um resumo acerca de um candidato, construído por forma a desencadear expectativas neutras a seu respeito. Após a sua leitura, os sujeitos avaliaram o resumo numa escala de sete pontos. Seguidamente, viram um vídeo que ilustrava comportamentos não verbais (*bons versus fracos*, consoante a condição experimental em que se encontravam) e avaliaram o candidato com base na mesma escala, tendo indicado, igualmente, em que medida o contratariam e quais os seus aspectos favoráveis e desfavoráveis. As respostas fornecidas por estudantes e por profissionais de selecção de pessoal apresentaram-se semelhantes. Os estudantes apenas foram mais "brandos" ao avaliarem o candidato que havia apresentado um comportamento não verbal fraco.

Às mesmas conclusões haviam chegado, em 1975, Bernstein, Hakel & Harlan, ao fazerem uma revisão de seis investigações que se debruçaram sobre questões similares.

Dougherty, Turban & Callender (1994), ao realizarem um estudo sobre o teste de hipóteses na entrevista de selecção, verificaram que a formação a que os sujeitos foram

submetidos a meio do período de tempo durante o qual decorreu a investigação em nada alterou as entrevistas por si realizadas, nem evitou enviesamentos confirmatórios na condução destas.

FIGURA 1

Autores	Domínio	Variáveis	Semelhanças	Diferenças
Domínios Estruturados				
Bateson, Alexander & Murphy (1987)	Programação informática	Memória semântica Memória sintática Aptidão táctica Aptidão estratégica		E > N E > N E > N E > N
McKeithen et al. (1981)	Programação informática	Quantidade de informação recordada Organização da informação recordada		E > N E baseiam-se em aspectos funcionais N baseiam-se em mnemónicas genéricas
Reitman (1976)	"Go"	Quantidade de informação recordada (conjuntos aleatórios) Quantidade de informação recordada (conjuntos significativos) Tempo de percepção-reprodução	X	E > N E > N
Domínios Sociais				
Chapman & Chapman (1969)	Psicologia Clínica	Diagnóstico psicológico	X	
Crow (1957)	Percepção interpessoal	Exactidão Variabilidade		E < L E > L
Dawson, Zeitz & Wright (1989)	Psicologia Clínica	Quantidade de informação recordada Exactidão da predição (comportamento típico) Exactidão da predição (comportamento aleatório) Exactidão da descrição Nível de abstracção da representação	X X	E > N E > N E > N
Eiser, O'Looney & Harding (1987)	Cardiologia	Concepção dos comportamentos de propensão a doenças cardíacas	X	
Fiske, Kinder & Larter (1983)	Política	Organização da informação recordada Estratégia de inferência Confiança nas inferências	 X	E baseiam-se na informação inconsistente N baseiam-se na informação consistente E baseiam-se na informação inconsistente N baseiam-se na informação consistente
Jemmott III, Croyle & Ditto (1988)	Medicina	Estimativa da predominância de doença na população	X	
McGovern, Jones & Morris (1979)	Seleção de pessoal	Avaliação da informação sobre o candidato Avaliação do candidato Contratação do candidato	X X X	
Semin & Krahe (1987)	Psicologia	Inferências sobre a personalidade (introversão-extroversão)	X	
Semin, Rosch & Chassein (1981)	Psicologia	Descrição da personalidade (introversão-extroversão)	X	
Sousa (1990)	Cardiologia	Prognóstico Explicação Formação de impressões	X X X	

Autores	Domínio	Variáveis	Semelhanças	Diferenças
Domínios Sociais				
Sousa (1992)	Julgamento jurídico	Atribuição de culpa Atribuição de premeditação Percepção da gravidade do crime Grau de confiança	X X X X	
Sousa, Martins & Fonseca (1993)	Julgamento jurídico	Formação de impressões Atribuição causal Atribuição de intenção Atribuição de premeditação Percepção da gravidade do acto Atribuição de culpa Pena aplicada Confiança no veredicto	X X X X X	E > L E > L E > L

Resumo de estudos comparativos do desempenho de especialistas e não especialistas
(E = especialistas, L = leigos, N = novatos; > = desempenho superior, < = desempenho inferior)

A tónica passou, então, a ser colocada, também, nas possíveis causas desta discrepância entre o desempenho de especialistas e de não especialistas em domínios estruturados e em domínios sociais.

Alguns investigadores têm explicado esta diferença com base nas tarefas e estímulos utilizados nos estudos sobre os domínios estruturados, os quais seriam facilitadores da superioridade do desempenho dos especialistas nas situações analisadas (ver, *e.g.*, Dawson, Zeitz & Wright, 1989).

Tal como relata Shanteau (1992), de acordo com a Teoria da Competência Especializada, as competências e capacidades dos especialistas dependem de cinco factores: (1) domínio do conhecimento, (2) traços psicológicos, como sejam a auto-confiança, a capacidade de adaptação a novas situações, o sentido de responsabilidade, (3) competências cognitivas, das quais são exemplo a atenção, a identificação de excepções às regras, a capacidade de trabalho sob stress, (4) estratégias de decisão, por exemplo, a decomposição de problemas de decisão complexos e (5) características da tarefa. Centrando-se nestas últimas, e partilhando a posição de que elas teriam um papel determinante no desempenho, o autor apresenta uma síntese dos domínios em que foram observados bons e maus desempenhos por parte de especialistas. Mais

uma vez, os técnicos de selecção se incluem neste último grupo a par, de entre outros, dos psicólogos clínicos.

Shanteau apresenta, igualmente, um sumário das características da tarefa que, segundo vários autores, seriam responsáveis pelo nível de desempenho dos especialistas. Assim, as características

- estímulo dinâmico
- decisões acerca do comportamento
- desacordo dos especialistas acerca do estímulo
- problemas menos predizíveis - menos erros esperados
- tarefas únicas, não repetitivas
- "feedback" não disponível
- análise subjectiva
- problema não passível de decomposição
- raros auxiliares para a decisão

levariam a um desempenho pobre, sendo as simétricas facilitadoras de um bom desempenho.

No que respeita ao caso concreto da psicologia, domínio em que, como se teve oportunidade de verificar, o desempenho dos especialistas é, frequentemente, semelhante ao dos novatos e dos leigos, as explicações propostas também têm sido várias.

Assim, Leyens (1985), que no seu livro intitulado "Teorias da personalidade na dinâmica social", aborda os enviesamentos inerentes ao processamento de informação sobre os outros, aponta as teorias implícitas da personalidade como factor explicativo do semelhante desempenho entre psicólogos e não psicólogos, concretamente os clínicos.

Kelley, em 1992, dedica um artigo à interacção entre aquilo a que designou de psicologia do senso-comum e psicologia científica.

Ao definir a psicologia do senso-comum, o autor considera que ela inclui "common people's ideas about their own and other persons' behavior and about the antecedents and consequences of that behavior. These ideas are expressed in the labels and terms that we, as common folk, use to describe people and in the familiar sayings and stories that we tell each other about individuals, kinds of people, and people in general. In short, (...) CS- ψ is embedded in and carried by our everyday language" (p.4).

Segundo Kelley, "(...) the interplay between CS- ψ and S- ψ involves social processes-the processes by which the common culture affects scientists' thought and activities, and the reverse processes, by which the products of science modify the common culture" (p.2).

Estas considerações aproximam-se fortemente das expressas por Heider (1958) quando este analisa a psicologia ingénuo na sua obra "The psychology of interpersonal relations", nomeadamente quando o autor tenta explicar o atraso da psicologia científica relativamente aos outros domínios do conhecimento.

Uma interacção implica uma influência bilateral. Assim, na concepção de Kelley, a psicologia do senso-comum afecta a psicologia científica e esta, por seu turno, afecta a psicologia do senso-comum.

A primeira influência pode dar-se de duas formas: implícita e explícita. A psicologia do senso-comum influencia explicitamente a psicologia científica quando constitui objecto de estudo desta. São exemplos os casos anteriormente referidos em que os autores compararam o desempenho de especialistas e de leigos em psicologia. Contudo, mais frequentes, e também mais preocupantes, são as situações em que a psicologia do senso-comum afecta a psicologia científica implicitamente e que ocorrem como consequência de, psicólogos ou não, todos serem membros de uma mesma cultura e utilizadores de uma mesma linguagem. Deste modo, os conceitos e

teorias assim adquiridos pelo psicólogo científico antes de o ser influenciadas, posteriormente, os conceitos e teorias que ele desenvolverá, pretensamente já não como "homem-da-rua".

A segunda influência, ou seja, a da psicologia científica sobre a psicologia do senso-comum é bem ilustrada pelos trabalhos de Moscovici (1961) sobre a representação social da psicanálise. De facto, parece que as ideias desenvolvidas pela psicologia científica acabam por condicionar os termos e crenças da psicologia do senso-comum.

Segundo Kelley, os problemas decorrentes desta interacção não são exclusivos da psicologia social mas, antes, abrangem todas as áreas da psicologia que lidam com o comportamento molar e que assentam na linguagem comum. Ao falar de comportamento molar o autor refere-se a uma das três condições que, segundo ele, afectam a exactidão da psicologia do senso-comum, o nível, sendo as restantes a familiaridade e o envolvimento pessoal. Segundo considera, os acontecimentos facilitadores seriam aqueles que ocorressem a um nível médio (em vez de a um nível macro ou micro), que fossem familiares (ao invés de desconhecidos) e em relação aos quais as pessoas fossem observadores (e não participantes).

O nível médio seria o do comportamento molar, isto é, da actividade planeada, dirigida a determinados objectivos, que tem lugar em pequenos períodos de tempo (de minutos a dias), cujas consequências são directas e imediatas e que envolve a interacção face-a-face de um número reduzido de pessoas.

Os fenómenos de nível macro englobariam muitas pessoas e respeitariam a longos períodos de tempo (por exemplo, tendências económicas e políticas), enquanto que os eventos de nível micro incluiriam o comportamento molecular, ou seja, tratar-se-iam de acontecimentos extremamente rápidos (de segundos ou milésimos de segundo) e de reduzida escala, muitas vezes invisíveis (por exemplo, pequenas contracções dos músculos faciais, segregações glandulares).

Kelley constata que a maioria dos acontecimentos do dia-a-dia ocorrem a um nível médio, razão da frequente semelhança de desempenho entre os psicólogos científicos e os psicólogos leigos.

Efeitos da Formação sobre os Enviesamentos Avaliativos

Para além da especialização em determinado domínio enquanto factor determinante do desempenho, uma outra questão de que se têm ocupado os autores é a eficácia da formação sobre os enviesamentos avaliativos com vista à diminuição de alguns dos erros inerentes à formação de impressões, como sejam o efeito de halo e o de positividade, em tarefas que implicam a avaliação de outros, nomeadamente na avaliação de desempenho (*e.g.*, Landy, Vance, Barnes-Farrell & Steele, 1980; Pulakos, 1984). Estas medidas têm-se revelado, contudo, morosas e dispendiosas, tendo atingido resultados questionáveis (Landy *et al.*, 1980).

A título de exemplo apresenta-se um estudo desenvolvido por Pulakos (1984). Este autor comparou a eficácia dos programas de formação em exactidão do avaliador ("Rater Accuracy Training Program-RAT"), em erro do avaliador ("Rater Error Training Program-RET") e em exactidão e erro do avaliador ("Rater Error and Accuracy Training Program-RET/RAT"), aplicados à avaliação de desempenho. O primeiro centrou-se na multidimensionalidade das tarefas e na necessidade de ser prestada atenção ao desempenho dos empregados nestas várias dimensões. O segundo focalizou-se no efeito de halo, no de positividade e no de contraste. O último versou sobre todos estes aspectos. De entre os vários resultados encontrados pelo autor, é de ressaltar o facto de, enquanto que relativamente ao efeito de halo os sujeitos submetidos ao "RET" e ao "RET/RAT" apresentaram uma maior diminuição quando comparados com os

sujeitos que foram submetidos ao "RAT" e com aqueles que não tiveram qualquer formação, relativamente ao efeito de positividade não foram encontradas diferenças entre sujeitos com "RET" e sujeitos sem formação, enquanto que com o "RAT" e com o "RET/RAT" se registou um decréscimo significativo.

O Processo de Formação de Impressões e sua Influência na Selecção de Pessoal

Segundo Caetano (1993), "[f]ormar uma impressão significa organizar a informação disponível acerca de uma pessoa de modo a podermos integrá-la numa categoria significativa para nós" (p.89).

Numa análise histórica dos modelos sobre o processo de formação de impressões, este autor distingue duas perspectivas distintas no que respeita ao processamento da informação - uma construtivista e outra associacionista. Segundo a perspectiva construtivista, igualmente designada "de processamento conceptualmente guiado", "theory-driven" ou, ainda, "top-down", a formação de impressões é condicionada, fundamentalmente, pelas estruturas e processos cognitivos e afectivos do percipiente. De acordo com a perspectiva associacionista, são, sobretudo, as características da pessoa-alvo que determinam a impressão que a seu respeito é formada pelo percipiente.

Tendo em conta esta distinção, é possível, ainda de acordo com Caetano, delimitar três períodos na investigação sobre a formação de impressões. O primeiro teve início com os estudos pioneiros de Asch (1946) e decorreu desde esta data até aos finais dos anos 50, tendo sido claramente marcado por uma abordagem gestáltica ou configuracional. O segundo, situou-se entre os anos 60 e meados dos anos 70 e caracterizou-se por aquilo a que se chama uma

abordagem linear ou de integração da informação. O terceiro período, iniciado no fim desta década, é o dos estudos da formação de impressões como um processo dependente da memória.

Enquanto que os modelos que concernem ao primeiro se baseiam numa perspectiva construtivista, os que constituem o segundo situam-se, claramente, numa perspectiva associacionista. Os do terceiro, abarcam ambas as abordagens sendo, por isso mesmo, designados, genericamente, modelos mistos.

Apesar do já elevado número de modelos que tentam traduzir os processos segundo os quais se desenvolve a percepção e julgamento dos outros, a preocupação com os erros a que estes estão sujeitos antecederam-nos, dado que os primeiros estudos se centraram na exactidão desta mesma percepção. De facto, o processo de formação de impressões está sujeito, frequentemente, a enviesamentos sistemáticos (ver, *e.g.*, Bruner & Tagiuri, 1954), os quais constituem um ponto de grande atenção por parte da investigação desenvolvida neste âmbito, sobrepondo-se à abordagem pragmática sugerida por alguns autores que consideram os percipientes como suficientemente exactos (ver, *e.g.*, Fiske, 1992, 1993). E, ao analisarem-se as desvantagens da entrevista de selecção de pessoal apontadas por Feldman (1988) e por Mitchell (1985), conclui-se que até esta parece não lhes "escapar". Como justificação desta afirmação tentar-se-á, de uma forma sintética, descrever os pontos negativos apresentados por estes autores enquanto, paralelamente, se procederá à sua análise em termos dos enviesamentos descritos na literatura sobre cognição social.

1. Os entrevistadores possuem os seus próprios estereótipos acerca do que constitui um "bom" empregado e acerca de como um potencial "bom" empregado pode aparecer numa situação de entrevista, estereótipos esses que diferem, geralmente, de entrevistador para entrevistador.

Feldman e Mitchell parecem estar a referir-se às teorias implícitas (Bruner & Tagiuri, 1954; Leyens, 1985; Schneider, 1973) que os técnicos de selecção possuem acerca das características de um bom candidato, as quais poderão influenciar todo o processamento de informação subsequente acerca dos mesmos, nomeadamente a impressão formada a seu respeito.

2. Os entrevistadores tendem a formar uma impressão acerca dos candidatos logo nos momentos iniciais da entrevista (muitas vezes, nos primeiros cinco a dez minutos), conduzindo-a, então, por forma a confirmá-la.

Esta "desvantagem" pode ser interpretada em termos do efeito de precedência encontrado por Asch (1946). Numa das dez experiências por si realizadas a propósito da formação de impressões, o autor verificou que, fornecendo duas listas com os mesmos adjectivos colocados por ordem inversa (numa surgiam primeiramente os adjectivos positivos seguidos dos negativos, enquanto que na outra a sequência era precisamente a oposta) a dois grupos de sujeitos, eles formavam impressões diferentes acerca do alvo assim descrito (favorável *versus* desfavorável, respectivamente).

Parece estar, igualmente, implícita na afirmação dos autores a tendência para o uso de estratégias confirmatórias aquando da procura de informação a respeito dos outros (*e.g.*, Snyder & Swann, 1978; Swann & Giuliano, 1987), das quais se ocupa o capítulo que se segue.

3. A informação negativa fornecida pelos candidatos tem, normalmente, um impacto bastante maior sobre a decisão do entrevistador do que a informação positiva.

Esta tendência pode ser interpretada à luz da conhecida distorção de negatividade (*e.g.*, Anderson, 1965; Hamilton & Zanna, 1972; Van der Pligt & Eiser, 1980), a qual é, adiante, discutida mais aprofundadamente por constituir uma das variáveis em análise nesta dissertação.

4. O julgamento de um entrevistador relativamente a um candidato não é determinado somente pelas suas características mas é, também, influenciado pela favorabilidade da avaliação feita relativamente aos candidatos entrevistados imediatamente antes.

Trata-se, pois, do efeito de contraste, como o próprio Mitchell (1985) o refere.

5. As características e apresentação física de um candidato, bem como o seu comportamento não verbal podem influenciar fortemente a avaliação feita, a seu respeito, pelo entrevistador.

6. Os entrevistadores avaliam mais positivamente os candidatos que percebem como semelhantes a eles próprios.

Este enviesamento poderá decorrer do efeito da semelhança assumida (ver Bruner & Tagiuri, 1954), que consiste na tendência que temos para julgarmos os outros como semelhantes a nós.

7. Muitas vezes, os entrevistadores baseiam-se numa única característica (favorável *versus* desfavorável), formam uma impressão com base nela e generalizam, posteriormente, a avaliação feita a todas as outras dimensões.

É o conhecido efeito de halo, igualmente encontrado por Asch (1946) e sobejamente confirmado por trabalhos que se lhe seguiram (para uma revisão ver, *e.g.*, Lance, LaPointe & Stewart, 1994), efeito que consiste na tendência para se perceberem as características de um sujeito-alvo que sejam consistentes com a primeira impressão formada a seu respeito.

Segundo Smith e Robertson (1993), os enviesamentos que ocorrem na selecção podem ser de dois tipos: directos e indirectos. Os enviesamentos directos envolvem, segundo os autores, uma discriminação consciente de indivíduos com determinadas características (raça ou sexo, por exemplo), não sendo éticos nem legais. Pelo contrário, os enviesamentos indirectos não são

intencionais e ocorrem quando todos os grupos são tratados de forma semelhante mas os resultados são desfavoráveis para um grupo particular.

As desvantagens acima assinaladas respeitam, pois, aos enviesamentos indirectos que ocorrem na entrevista de selecção de pessoal e são, igualmente, estes o objecto de estudo da presente investigação que se centra, primordialmente, nas estratégias de recolha de informação e na distorção de negatividade. É desta que se fala já em seguida.

A Distorção de Negatividade

Uma das conclusões a que Asch (1946) chegou aquando dos seus estudos sobre a formação de impressões foi a de que nem todos os traços de personalidade são processados da mesma forma pelos percipientes ao formarem uma impressão acerca de outrém.

Considerando o largo número de qualidades com que cada pessoa se nos apresenta, Asch colocou a questão de como é que estas funcionariam juntas para produzir uma impressão unificada. Enveredando por uma abordagem gestáltica, o autor partiu da premissa de que apreendemos as pessoas na sua totalidade. A impressão formada a respeito de outrém resultaria, assim, da percepção de uma forma particular de relação entre os seus traços de personalidade.

Para testar esta sua assumpção inicial, Asch leu, a um conjunto de sujeitos, uma lista de características discretas, ditas pertencentes a determinada pessoa, tendo-lhes pedido que descrevessem a impressão formada a seu respeito. A sequência de traços utilizada foi a seguinte: Enérgico-Seguro-Falador-Frio-Irónico-Curioso-Persuasivo. O autor verificou que, apesar de terem tido acesso a uma sequência de termos discreta, os sujeitos formaram uma impressão

unificada. Mais, constatou a referência a características e situações não directamente mencionadas na lista, mas, antes, inferidas a partir desta.

Seguindo, basicamente, o mesmo procedimento, Asch realizou uma série de dez experiências, as quais permitiram identificar importantes processos inerentes à formação de impressões.

Uma delas respeita à existência de traços centrais (como sejam os constituintes do par caloroso-frio) e de traços periféricos (por exemplo, brusco-delicado). Enquanto que os traços centrais mostraram condicionar fortemente a percepção de uma pessoa, os efeitos provocados pelos traços periféricos na impressão total foram muito menores.

Estudos posteriores vêm demonstrar que uma das características dos traços que determina a sua influência na impressão final é a sua favorabilidade, verificando que os traços negativos exercem uma influência maior do que os positivos (*e.g.*, Anderson, 1965; Hamilton & Zanna, 1972; Van der Pligt & Eiser, 1980). Este efeito tem sido designado por distorção de negatividade e conhece várias explicações.

Uma delas é-nos dada por Jones e Davis (1965) e a sua Teoria das Inferências Correspondentes. Segundo os autores, os percipientes concluiriam sobre a presença, no actor, de um traço de personalidade responsável pelo comportamento manifestado, desde que inferissem uma intenção deste em desencadear tal acção. O modelo é esquematizado da seguinte forma:

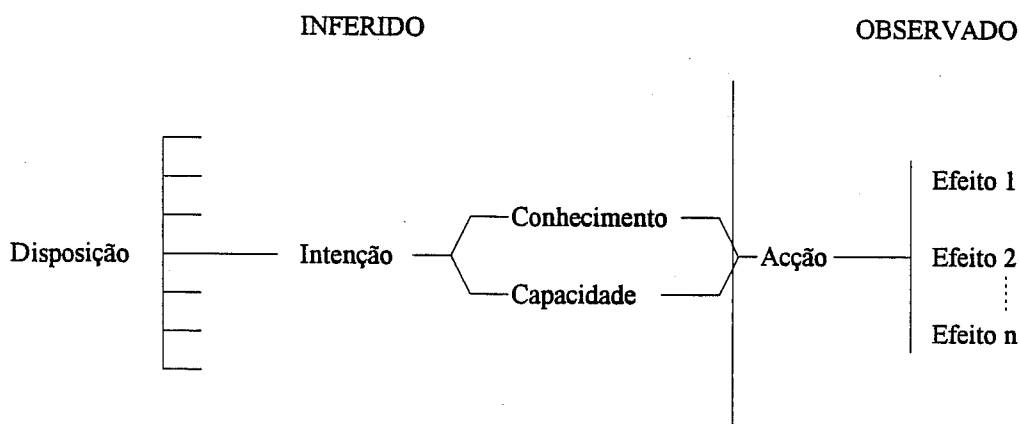


Figura 2. O Modelo das Inferências Correspondentes (Jones & Davis, 1965, p.222)

Como ilustra a figura, para proceder à inferência de intenção por parte do actor, o percipiente deve, por um lado, acreditar que ele tinha conhecimento do facto de que a acção levada a cabo produziria os efeitos observados e, por outro, reconhecer-lhe capacidades de produção de tais efeitos. Se o percipiente fôr informado ou assumir a falta de conhecimento e/ou de capacidade do actor relativamente a determinado efeito observado, este efeito será irrelevante do ponto de vista dos ganhos informacionais sobre o autor do comportamento. A decisão não poderá versar sobre características pessoais deste mas, antes, da situação e do contexto.

Um segundo critério para a tomada de decisão respeita à desejabilidade social dos efeitos obtidos. Neste processo de inferência de intenção, o percipiente assume que alguns dos efeitos observados foram mais desejados pelo actor do que outros, atribuindo-lhes uma maior diagnosticidade e negligenciando as consequências não pretendidas. Esta assumpção poderá resultar da informação de que o percipiente dispõe acerca do actor ou, então, ter origem nos estereótipos sociais. Neste sentido, quando o actor produz somente efeitos negativos, o percipiente decide, ou que se trata de uma pessoa de personalidade desviante, que deseja os objectivos evitados pelos outros, ou que desconhecia os efeitos da sua acção.

Jones e Davis (1965) consideram, ainda, como factor determinante da decisão em termos de intenção, o cálculo da comunalidade entre os efeitos observados. Quando o actor desencadeia determinada acção para obter determinado efeito produz, na maior parte das vezes, um conjunto de efeitos no qual aquele está incluído a par com outros igualmente consequentes da acção levada a cabo. Assim sendo, ao optar por um de entre dois actos, o actor está a escolher um de dois conjuntos de efeitos diferentes, os quais podem possuir alguns elementos em comum.

A Teoria das Inferências Correspondentes parte do pressuposto de que os efeitos comuns não são decisivos para a opção do actor, não contribuindo, como tal, para a inferência de intenção por parte do percipiente. Para além disto, a acção é considerada como mais diagnóstica

da intenção do actor quando os seu efeitos são universalmente menos desejáveis do que os produzidos pela alternativa.

Uma outra explicação foi avançada por Fiske em 1980, autora que argumenta que a informação negativa é mais informativa do que a informação positiva por ser menos frequente, recebendo, por consequência, mais atenção dos percipientes. Seria, pois, a informação caracterizada por uma maior novidade aquela que influenciaria mais a impressão formada.

Tanto a explicação de Jones e Davis como a de Fiske têm subjacente a idéia de que as pessoas tendem a classificar os outros de uma forma favorável, fenómeno que conhece, comumente, a designação de efeito de brandura (Bruner & Tagiuri, 1954) ou de distorção de positividade (Sears, 1983).

Alguns autores (Reeder & Brewer, 1979; Skowronski & Carlston, 1987, 1989) vêm, no entanto, dizer que os enviesamentos de positividade e de negatividade se manifestam consoante a informação que está em causa, devido à diagnosticidade dos respectivos comportamentos. Assim, perante informação relativa à moralidade, encontrar-se-ia um enviesamento de negatividade, o oposto se passando quando em presença de informação respeitante a competências do sujeito-alvo. A explicação é a seguinte. Enquanto que, no respeitante à moralidade, os comportamentos negativos são assumidos como mais informativos, no respeitante às competências já o seriam os comportamentos positivos. Ou seja, os primeiros são percebidos como podendo ser exibidos apenas por pessoas imorais, enquanto que os segundos apenas por pessoas competentes.

Vários estudos têm confirmado o efeito de negatividade para a informação sobre a moralidade e o de positividade para a informação sobre as competências (*e.g.*, Brycz & Wojciszke, 1992; Kubicka-Daab, 1989; Martin, Spears, Van der Pligt & Jakobs, 1992; Skowronski & Carlston, 1992; Wojciszke, Brycz & Borkenau, 1993).

É possível, então, inferir que os sujeitos percebem os outros com base em várias dimensões, neste caso concreto a moralidade e a competência. Esta é, aliás, uma das estratégias encontradas por Asch e Zukier (1984).

No final do seu trabalho, Asch refere o facto de determinados traços estabelecerem relações de harmonia entre si, enquanto que outros interagem em contradição. No entanto, é apenas em 1984, quase 40 anos depois, que, junto com Henri Zukier, o autor vem analisar os processos cognitivos que subjazem a resolução das incoerências entre traços de uma mesma estrutura. Por um lado, "[e]ach person possesses a multiplicity of qualities, dimensions, and aspects;(...)" (p.1230). Por outro, "[a] unitary impression implies, indeed presupposes, that the several attributes of a person are capable of cohering so as to form a unity" (p.1231). Mas, se alguns atributos de uma pessoa se relacionam coerentemente, outros há que parecem antagónicos. Assim sendo, uma relação ajustada, concordante ou harmoniosa, utilizando a terminologia dos autores, combina com a unidade pessoal, enquanto que as relações não ajustadas, discordantes ou discrepantes se lhe opõem. Os atributos discordantes parecem, pois, "(...) to create a dilemma for a unitary thesis of impression formation" (p.1231).

Nesta sua investigação, Asch e Zukier propõem-se clarificar a conciliação das relações discordantes entre atributos de um mesmo indivíduo com a premissa da percepção unitária. Para tal, apresentaram a um conjunto de sujeitos de ambos os sexos dois atributos respeitantes a uma pessoa, na sua maioria incongruentes, tendo-lhes pedido que: a) imaginassem um indivíduo com tais atributos, b) o descrevessem brevemente e c) dissessem como é que os dois atributos poderiam estar relacionados. A partir dos resultados obtidos, identificaram sete modos principais de resolução da discordância entre traços. Um deles foi designado "segregação" e definido como sendo um processo cognitivo que segrega as duas disposições discordantes, por atribuição de cada uma a diferentes esferas da pessoa. Por exemplo, para o par "brilhante-imbecil" foi dito que

"[a] person may be *brilliant* intellectually but *foolish* in practical, common-sense matters" (p.1233).

Tarefa facilitada parecem ter, pois, os sujeitos que integram estudos em que a informação inconsistente remete, logo à partida, para dimensões diferentes, como é o caso dos exemplos anteriores, por oposição àqueles que são confrontados com tarefas em que têm de processar traços de personalidade inconsistentes entre si (*e.g.*, Casselden & Hampson, 1990; Schul, Burnstein & Martinez, 1983).

Alguns autores têm estudado a formação de impressões na entrevista de selecção de pessoal na tentativa de averiguarem em que medida a primeira condiciona a segunda e a avaliação dos candidatos.

Estes estudos têm utilizado vários estímulos: forma como o candidato se apresenta vestido (*e.g.*, Forsythe, Drake, & Cox, 1985), comportamento não verbal (*e.g.*, Gifford, Fan Ng & Wilkinson, 1985; Rasmussen, 1984), comportamento verbal (*e.g.*, Rasmussen, 1984), género sexual (*e.g.*, McDonald & Hakel, 1985), raça (*e.g.*, McDonald & Hakel, 1985), obesidade (*e.g.*, Pingitore, Dugoni, Tindale & Spring, 1994) e informação escrita (*e.g.*, Rasmussen, 1984). Os resultados encontrados evidenciam, na sua maioria, um efeito significativo destas variáveis sobre a impressão formada e a decisão final. Porque na presente dissertação se pretende analisar os efeitos da informação disponível acerca do candidato, passam a descrever-se alguns dos estudos que utilizaram este mesmo estímulo. A maioria deles debruça-se sobre o efeito de precedência, quase sempre em articulação com as estratégias de recolha de informação. Por esta razão, tais estudos são apresentados no capítulo imediatamente a seguir, capítulo que se ocupa, precisamente, do teste de hipóteses acerca dos outros.

No entanto, é possível adiantar, desde já, que os seus resultados contrariam os autores que defendem a consulta da ficha de candidatura previamente à entrevista como um passo

fundamental no processo de selecção (*e.g.*, Tucker & Rowe, 1977), dado traduzirem, por parte dos técnicos, enviesamentos daí decorrentes.

As Estratégias de Teste de Hipóteses na Entrevista de Selecção de Pessoal

Os domínios em que os estudos sobre o teste de hipóteses têm sido desenvolvidos são variados, indo desde o julgamento social, até à investigação científica, passando pelo raciocínio lógico (*e.g.*, Klayman & Ha, 1987, 1989) e pelas questões intergrupais (*e.g.*, Leyens & Yzerbyt, 1992). Dado o objectivo do presente trabalho, são, aqui, abordados, somente, os estudos que respeitam ao teste de hipóteses acerca dos outros, estudos esses que têm incidido sobre os traços de personalidade.

O Teste de Hipóteses Sobre a Personalidade

Testar uma hipótese relativa à existência de determinado traço numa pessoa implica a recolha e interpretação de informação respeitante à sua personalidade. Para tal, o indivíduo que testa a hipótese coloca, ao sujeito alvo, uma série de questões às quais este responde. É, então, com base na informação assim adquirida que concluirá acerca da sua personalidade (Zuckerman, Knee, Hodgins & Miyake, 1995).

A investigação desenvolvida neste âmbito revelou duas estratégias principais por parte dos percipientes: uma, guiada pela busca de informação consistente com as suas hipóteses; outra, assente na "procura da verdade", usando as palavras de Higgins e Bargh (1987), e destinada a reunir o máximo de informação relevante. Recentemente, o trabalho de Devine, Hirt e Gehrke

(1990) veio mostrar que, embora privilegiando os dados de elevado valor diagnóstico, as pessoas não deixam de incorrer em enviesamentos confirmatórios.

As Estratégias Confirmatórias

O termo “estratégia de confirmação da hipótese” tem sido usado, na maior parte das vezes, indiferenciadamente pelos vários autores. No entanto, segundo Skov e Sherman (1986), ao longo da literatura, ele reporta-se a, pelo menos, três processos diferentes. Por um lado, como sendo uma tendência para a procura de informação que é relevante apenas para a hipótese em causa. Trata-se, neste caso, de uma busca enviesada da informação por parte das pessoas, assente na procura daquela que é relativamente provável perante a hipótese a ser testada e relativamente improvável perante a(s) alternativa(s). Inclui-se, aqui, a formulação de questões acerca da hipótese e não da alternativa ou a respeito de características que sejam mais prováveis sob aquela do que sob esta.

Tal como vários autores referem (*e.g.*, Klayman & Ha, 1987; Skov & Sherman, 1986; Trope & Bassok, 1982; Zuckerman, Knee, Hodgins & Miyake, 1995), é importante ter em conta que esta procura enviesada da informação não aumenta a probabilidade de a hipótese vir a ser percebida como verdadeira. Assim, por exemplo, uma resposta afirmativa à questão "Gosta de festas?" para teste da extroversão tenderá a confirmar a hipótese, enquanto que uma resposta negativa tenderá a confirmar a alternativa. Desta feita, esta estratégia não será inferior a uma estratégia de infirmação sendo, vulgarmente, designada pelos mesmos por "estratégia de teste positivo".

Por outro lado, o termo tem sido adoptado para designar situações em que o sujeito que está a testar a hipótese recolhe informação e envia a sua interpretação de modo a que aquela surja como verdadeira. Aqui, o uso do termo está centrado, não na recolha da informação mas, antes, na interpretação da mesma.

Um terceiro significado do termo é, de acordo com os mesmos, a tendência para as pessoas colocarem questões e procurarem informação que fará parecer que a hipótese é verdadeira mais vezes do que deveria. Por exemplo, quando os sujeitos colocam a questão "Do que é que não gosta em festas barulhentas?" para testar se determinado alvo é introvertido, este, mesmo que o não seja, irá referir aspectos que lhe desagradam na situação focada, sendo, por consequência, percebido como possuindo o traço hipotetizado.

Skov e Sherman (1986) designam o primeiro processo por "estratégia de confirmação da hipótese" e este último por "estratégia que conduz à percepção da confirmação da hipótese".

Algumas das primeiras evidências de que as pessoas cometem enviesamentos ao testarem as suas hipóteses sobre a personalidade dos outros provieram dos estudos de Snyder e Swann (1978).

Numa experiência, os autores colocaram uma hipótese sobre um traço de personalidade de determinada pessoa (introvertida ou extrovertida) aos sujeitos que integraram a sua investigação, tendo-lhes pedido, após a disponibilização da descrição do perfil de uma pessoa com um traço e com o outro, que seleccionassem 12 questões de uma lista, no sentido de testarem tal hipótese. Esta lista continha 26 questões sobre crenças, sentimentos e acções das pessoas, as quais haviam sido previamente classificadas em três tipos: 11 perguntavam sobre características da introversão (por exemplo, "Que factores lhe dificultam o expôr-se aos outros?"), 10 sobre características da extroversão (por exemplo, "Que tipo de situações procura se pretende conhecer novas pessoas?") e 5 eram neutras relativamente à dimensão em causa, isto é, tratavam-se de

questões em relação às quais não houve consenso entre os codificadores ou que foram por estes classificadas como irrelevantes tanto para a introversão como para a extroversão (por exemplo, "Quais são os seus objectivos em termos de carreira?"). Foi, ainda, fornecida informação aos sujeitos destinada a influenciar a certeza por eles possuída relativamente à hipótese sob escrutínio (elevada *versus* reduzida). Assim, enquanto que aos sujeitos sob a condição de elevada confiança foi dito que o perfil inicialmente apresentado resultava de testes de personalidade efectuados pelo alvo em questão, aos indivíduos incluídos na condição de reduzida confiança na crença este perfil foi apresentado como sendo o comum.

Snyder e Swann verificaram que os sujeitos seleccionavam diferentemente as questões disponíveis, consoante a hipótese que lhes tinha sido dada a testar. Assim, enquanto que aqueles que testaram a hipótese da introversão seleccionaram, em maior número, questões que analisavam a introversão, aqueles que testaram a hipótese da extroversão escolheram mais questões que exploravam esta característica. As questões neutras foram escolhidas com igual frequência pelos sujeitos que testavam uma ou outra das hipóteses.

Os resultados mostraram, também, que a escolha das questões não havia sido afectada, significativamente, pela confiança na hipótese. Os autores concluíram, então, que os sujeitos haviam adoptado uma estratégia de confirmação da hipótese, a qual se verificou mesmo quando receberam informação adicional de que era improvável que o alvo possuísse o traço hipotetizado e quando lhes foi prometida uma recompensa monetária pela exactidão na realização da tarefa proposta (Snyder & Swann, 1978, investigações 3 e 4).

Uma outra experiência importante, efectuada por Snyder e Swann (1978, investigação 2), reflecte as consequências advindas da adopção de uma estratégia confirmatória. Seguindo o mesmo procedimento utilizado no seu primeiro estudo, os autores levaram os sujeitos a inquirirem os alvos com base nas questões por eles previamente escolhidas. Verificou-se que estes

se comportaram de forma a confirmarem a hipótese que havia sido dada a testar aos seus entrevistadores.

Tentando algumas explicações para os resultados encontrados, os autores afirmam considerar que a adoção de estratégias confirmatórias por parte dos sujeitos é determinada pela estrutura e processo do pensamento humano. Seria mais fácil, para os sujeitos, pensar que a outra pessoa se comporta de acordo com a hipótese do que de forma a infirmá-la.

Semin e Strack (1980) afirmam que os estudos de Snyder e Swann (1978) adoptam uma tarefa em que os sujeitos têm de verificar se determinada pessoa corresponde a determinado perfil, a qual designaram tarefa de condescendência, e não uma tarefa de teste de hipóteses, em que os sujeitos têm de verificar se a personalidade de uma pessoa corresponde àquilo que eles julgam que é ou que deveria ser. Os resultados dos dois estudos levados a cabo pelos primeiros permitiram-lhes concluir que os enviesamentos confirmatórios obtidos por estes seriam devidos às instruções experimentais. Como se verá adiante, este reparo é extensível à maioria dos estudos realizados neste âmbito.

Mais recentemente, e tendo em conta esta distinção, Leyens (1989) encontrou suporte empírico para os resultados de Snyder e Swann, com base em entrevistas reais e utilizando uma "verdadeira" tarefa de teste de hipóteses.

Com o intuito de testar algumas das críticas tecidas ao trabalho de Snyder e Swann, concretamente, 1) o facto de os seus estudos não se debruçarem sobre as estratégias adoptadas espontaneamente, uma vez que foi fornecida aos sujeitos uma lista de questões já formuladas e 2) o facto de os resultados poderem não ser generalizáveis a outras dimensões para além da introversão-extroversão, Swann e Giuliano (1987) realizaram um estudo no qual os sujeitos tinham de preparar as suas próprias questões no sentido de verificarem se o respondente correspondia a um perfil previamente fornecido. Fizeram-no para a dimensão dominância-submissão e para a

introversão-extroversão. As questões assim geradas foram, posteriormente, codificadas por dois juízes, donde resultaram quatro categorias:

1. Questões confirmatórias - Questões às quais uma resposta afirmativa indicaria a presença do traço hipotetizado. Por exemplo, "Você assume, usualmente, a liderança num grupo de pessoas?".

2. Questões infirmativas - Questões às quais uma resposta afirmativa indicaria a presença do traço oposto ao hipotetizado. Por exemplo, "Você é vacilante?".

3. Questões de igual oportunidade - Questões que davam, aos respondentes, a oportunidade de se descreverem em termos do traço hipotetizado ou do seu oposto. Por exemplo, "Você prefere passar uma noite calma em casa ou ir a um clube ou a uma festa?".

4. Questões irrelevantes - Questões sem relação óbvia com a hipótese nem com a alternativa. Por exemplo, "O que considera ser a família ideal?".

Uma primeira análise mostrou que os sujeitos colocaram mais questões confirmatórias e infirmativas do que de igual oportunidade ou irrelevantes. Para ambas as dimensões, os participantes solicitaram mais evidência sobre o traço hipotetizado, resultados que oferecem suporte aos estudos de Snyder e Swann.

Uma vez que os participantes de Swann e Giuliano não colocaram questões tão limitativas como as escolhidas pelos sujeitos que integraram o trabalho de Snyder e Swann, e tendo os autores atribuído tal à certeza na crença, realizaram um segundo estudo em que induziram expectativas com certeza/sem certeza nos sujeitos, acerca da personalidade do alvo, após o que os levaram a escolher 8 questões de uma lista de 20, assim constituída: 10 questões respeitantes à introversão (5 altamente limitativas e 5 moderadamente limitativas) e 10 respeitantes à extroversão (5 altamente limitativas e 5 moderadamente limitativas). Os resultados encontrados sustentam a predição: os sujeitos com elevada certeza na crença optaram por

questões altamente limitativas, enquanto que os sujeitos com baixa certeza escolheram questões relativamente não limitativas. Swann e Giuliano concluíram, então, que a certeza na crença é um factor determinante da estratégia utilizada pelos percipientes.

Num terceiro estudo, os autores analisaram porque razão as pessoas procuram evidência confirmatória, tendo concluído que, tal como Snyder e Swann haviam proposto, as pessoas têm o seu pensamento estruturado de forma a perceberem a informação confirmatória como especialmente diagnóstica. De facto, sujeitos que acreditavam que o alvo era extrovertido viram as questões acerca da extroversão como mais informativas do que as questões acerca da introversão e as neutras; de igual modo, os sujeitos que julgaram o alvo como introvertido, consideraram mais diagnósticas as questões relativas à introversão do que as concernentes à extroversão e as neutras. Pelo contrário, a evidência que tendia a infirmar as crenças dos sujeitos foi considerada, por estes, como não diagnóstica.

Mais recentemente, Zuckerman, Knee, Hodgins e Miyake (1995), ao estudarem o efeito conjunto da utilização, por parte dos percipientes, de uma estratégia de teste positivo e da tendência, por parte dos alvos, para responder em concordância, confirmam os resultados de Snyder e Swann e de Swann e Giuliano. E, lembrando que a estratégia de teste positivo não constitui, por si só, um enviesamento confirmatório, os autores concluem que é a combinação desta com as respostas concordantes que leva à confirmação das hipóteses.

A Estratégia Diagnóstica

Contrariando os estudos atrás referidos, Trope e Bassok (1982) afirmam que, "(...), to test the hypothesis that a target person belongs to one trait-category rather than to another, the

information gatherer asks about features that maximally discriminate between the two categories" (p.30), o que corresponde àquilo a que chamaram uma estratégia diagnóstica. Esta foi a conclusão por eles extraída de uma série de três experiências. Na primeira pediram aos sujeitos que indicassem em que medida estavam interessados na obtenção de informação acerca de cada uma de um conjunto de oito características caligráficas de determinada pessoa, caso tivessem de determinar se esta era predominantemente analítica (ou intuitiva, para outros sujeitos). Para isso, fizeram variar a diagnosticidade e a probabilidade de cada característica. A primeira consiste no grau de discriminação entre as duas características hipotetizadas; a segunda, respeito à probabilidade da presença da característica sob hipótese.

A manipulação da probabilidade provocou diferenças significativas mas inconsistentes e inferiores às obtidas com a manipulação da diagnosticidade. Em suma, os sujeitos preferiram a evidência mais fracamente ligada ao traço hipotetizado relativamente à mais fortemente ligada, desde que aquela fosse mais diagnóstica.

Trope e Bassok chegaram às mesmas conclusões nas restantes duas experiências, cujo paradigma se manteve semelhante ao utilizado na primeira.

Mais tarde, Trope, Bassok e Alon (1984) chegaram a resultados que sustentam, igualmente, o uso de uma estratégia diagnóstica, com base no seguinte sistema de categorias:

1. Questões enviesadas sobre a extroversão - Questões que perguntam sobre a extroversão sem permitir uma resposta indicativa da introversão. Por exemplo, "Como é que trava conhecimento com outras pessoas em festas?".

2. Questões enviesadas sobre a introversão - Questões que perguntam sobre a introversão sem permitir uma resposta indicativa da extroversão. Por exemplo, "Porque é que se sente nervoso numa multidão?".

3. Questões sobre a extroversão - Questões que perguntam sobre características dos extrovertidos. A sua presença é indicativa da extroversão e a sua ausência da introversão. Por exemplo, "É você quem inicia, normalmente, a formação de novas amizades?".

4. Questões sobre a introversão - Questões que perguntam sobre características dos introvertidos. A sua presença é indicativa da introversão e a sua ausência da extroversão. Por exemplo, "Você costuma ir sózinho ao cinema?".

5. Questões bidireccionais e abertas - Questões que apresentam, explicitamente, uma característica da extroversão e uma da introversão, solicitando ao sujeito que escolha entre elas (por exemplo, "Prefere festas grandes ou pequenas?") e questões que apresentam a escolha entre ambas as características sem as mencionarem explicitamente (por exemplo, "Como é que costuma passar as suas noites de sexta-feira?").

Os autores verificaram um uso significativamente maior das questões bidireccionais, independentemente da hipótese que havia sido dada a testar aos sujeitos.

A Procura de Informação Confirmatória e de Informação Diagnóstica como Duas Estratégias Não Mutuamente Exclusivas

Com o intuito de averiguarem da existência e "forças" relativas da estratégia confirmatória e da estratégia diagnóstica, Skov e Sherman (1986) conduziram um estudo durante o qual forneceram, aos participantes, uma lista de questões, cruzando níveis de diagnosticidade com níveis de probabilidade de confirmação da hipótese. Os autores encontraram a primazia da escolha de questões com elevada diagnosticidade, tendo constatado, como segunda tendência, uma estratégia de confirmação da hipótese.

Divergindo dos trabalhos já descritos, realizados no âmbito dos traços de personalidade, o estudo de Skov e Sherman incidiu sobre o campo da viagem interplanetária, no qual, ao contrário daquele, é possível controlar com precisão a diagnosticidade de cada característica, assim como a sua probabilidade geral. Isto constitui um obstáculo à generalização dos resultados encontrados por estes autores para o campo da percepção da personalidade dos outros, dadas as pré-concepções dos sujeitos experimentais sobre a diagnosticidade e a probabilidade. Devine, Hirt e Gehrke (1990), dando-se conta desta limitação, propuseram-se alargar a investigação de Skov e Sherman ao domínio dos traços de personalidade, partindo, para isso, do trabalho de Reeder e Brewer (1979). Segundo estes autores, a dimensão extroversão-introversão seria constituída por traços hierarquicamente restritivos: por exemplo, enquanto que uma pessoa extrovertida poderia exibir comportamentos de extroversão e de introversão, uma pessoa introvertida enveredaria, apenas, por comportamentos de introversão. O modo hierarquicamente restritivo seria, também, aplicado a atributos relacionados com a imoralidade.

Extrapolando tais concepções para a análise do teste das hipóteses relativas a traços de personalidade, Devine *et al.* (1990) previram que, "[i]f subjects are concerned only with diagnosticity, they should prefer to ask extraverted questions when testing either the introverted or the extraverted hypothesis", enquanto que "[i]f subjects are concerned only with confirmation, they should prefer to ask questions consistent with the working hypothesis (*e.g.*, introverted questions for introverted hypothesis)" (p.954). Reportando-se ao estudo de Skov e Sherman (1986), os autores hipotetizaram, ainda, uma primeira preferência pela diagnosticidade e uma preferência secundária, mas significativa, pela informação confirmatória.

Para além da dimensão extroversão-introversão, Devine *et al.* recorreram à dimensão honestidade-desonestidade. Segundo Reeder e Brewer (1979), contrariamente às pessoas

desonestas, as pessoas honestas seriam comportamentalmente restritas. Consequentemente, os comportamentos desonestos seriam mais diagnósticos.

Num primeiro estudo, Devine *et al.* pediram aos sujeitos que gerassem, pelo menos, 6 questões que gostassem de colocar para testarem se uma pessoa possuía ou não determinado traço de personalidade (introvertido/extrovertido; honesto/desonesto). As questões assim formuladas foram, posteriormente, codificadas por dois juízes, com base nos sistemas de classificação desenvolvidos por Swann e Giuliano (1987) e por Trope *et al.* (1984), tendo sido utilizadas as seguintes categorias:

1. Questões de resposta sim/não - Questões às quais o inquirido podia responder sim ou não. Por exemplo, para a dimensão introversão-extroversão, "É você, normalmente, o iniciador na formação de novas relações?".

Consoante a hipótese a ser testada, estas questões podem ser identificadas como "questões de hipótese verdadeira" (designadas "confirmatórias" por Swann e Giuliano (1987) e "consistentes" por Trope *et al.*, 1984) ou "questões de alternativa verdadeira" (intituladas, respectivamente, "infirmativas" e "inconsistentes").

2. Questões bidireccionais - Questões que pediam aos respondentes que dissessem se possuíam características associadas ao traço hipotetizado ou ao traço alternativo. Devine *et al.* (1990) exemplificam com a seguinte questão: "Às sextas-feiras à noite você prefere ir a festas barulhentas ou ter uma conversa tranquila com apenas um ou dois amigos próximos?".

Estas questões são categorizadas por Swann e Giuliano (1987) como "de igual oportunidade".

3. Questões abertas - Questões que incidiam sobre características associadas aos traços hipotetizados e alternativos, sem que estes fossem mencionados. É o caso da questão "O que é que você gosta de fazer nos fins-de-semana?".

4. Questões irrelevantes - Questões sem qualquer relação óbvia com o traço hipotetizado nem com o traço alternativo. Por exemplo, "O que é que gosta de comer ao almoço?".

Devine *et al.* (1990) verificaram, em primeiro lugar, que 70% das questões formuladas pelos sujeitos eram do tipo sim/não.

Sustentando os resultados do estudo de Skov e Sherman, os sujeitos que integraram o estudo de Devine *et al.* manifestaram uma tendência para formularem questões diagnósticas a par de enviesamentos confirmatórios. Assim, globalmente, formularam um maior número de questões acerca da extroversão e da desonestidade, ou seja, incidiram sobre os comportamentos hierarquicamente não restritos e, por isso, mais diagnósticos. Contudo, quando perante questões de igual diagnosticidade, os sujeitos exibiram uma preferência por questões de hipótese verdadeira.

Não houve diferenças relativamente à quantidade de informação procurada em função dos traços em hipótese. No presente estudo considera-se, contudo, que este resultado pode estar enviesado pelo facto de os autores terem solicitado aos sujeitos que não formassem menos de seis questões. Por esta razão, e uma vez que o número total de questões formuladas constitui, igualmente, uma variável dependente deste trabalho, não foi imposto qualquer limite mínimo nem máximo aos sujeitos, tal como mais à frente se descreverá.

Estes resultados obtiveram suporte nos dois estudos subsequentes realizados por Devine *et al.* com diferentes procedimentos: num deles os sujeitos seleccionaram 12 questões de uma lista de 24 e, no outro, seleccionaram uma única questão.

Por último, os autores sugerem algumas razões para a adopção das estratégias evidenciadas. A preferência pela diagnosticidade seria devida à procura de informação que permitisse a melhor discriminação possível entre a hipótese em causa e a hipótese alternativa. Os enviesamentos confirmatórios poderiam estar associados (1) a um mais fácil processamento de

informação, percebido pelos sujeitos, para as questões de hipótese verdadeira do que para as questões de alternativa verdadeira, (2) a uma maior diagnosticidade percebida e associada pelos sujeitos às questões de hipótese verdadeira ou (3) a uma mais fácil memorização das características sob hipóteses verdadeiras.

Síntese Crítica dos Estudos sobre Teste de Hipóteses acerca da Personalidade

É de notar a diversidade de formas como o teste de hipóteses acerca da personalidade tem sido estudado. Os estudos referidos diferenciam-se, pelo menos, em termos de dois aspectos fundamentais. Por um lado, enquanto que a maioria se centra nas questões colocadas para testar hipóteses relativas a uma ou duas dimensões da personalidade (*e.g.*, Snyder & Swann, 1978; Swann & Giuliano, 1987; Trope *et al.*, 1984), outros solicitam aos sujeitos a escolha de determinadas características discriminativas de dois traços de personalidade, manipulando a respectiva diagnosticidade e probabilidade (*e.g.*, Trope & Bassok, 1989) ou utilizam os traços hierarquicamente restritivos (*e.g.*, Devine *et al.*, 1990).

Por outro lado, ao nível dos estudos que se debruçam sobre as questões utilizadas, encontramos sistemas de categorias igualmente diversos. Enquanto que os pioneiros se centraram no foco das questões (sobre a introversão *versus* extroversão) (*e.g.*, Snyder & Swann, 1978), os restantes tiveram em conta o seu formato (de resposta sim/não, bidireccionais, etc.) (*e.g.*, Trope *et al.*, 1984).

Esta heterogeneidade poderá limitar a comparação dos vários estudos pois nada garante que, sendo instruídos a testar determinada hipótese de forma diferente ou com diferentes

categorias, os sujeitos não tenham utilizado estratégias cognitivas distintas, essas sim, responsáveis pela dispersão de resultados encontrados.

Mais, a propósito do sistema de categorias utilizado, Devine *et al.* (1990) afirmam que algumas das questões de resposta sim/não encontradas eram ambíguas, não sendo claro se se relacionavam com o traço hipotetizado ou com o alternativo. Por outro lado, encontraram questões irrelevantes, isto é, questões que não tinham uma relação óbvia com a hipótese nem com a alternativa. Categorias semelhantes foram criadas nos estudos de Snyder e Swann (1978) e de Swann e Giuliano (1987), tal como já referido. Na presente investigação, considera-se que esta classificação pode conduzir a alguns enviesamentos e perda de informação eventualmente pertinente, dado os sujeitos formularem questões que, embora possam ser relevantes para si, acabam por ser categorizadas como neutras ou irrelevantes, dada a dificuldade de compreensão do seu objectivo por parte dos juízes codificadores. Assim sendo, utiliza-se, neste trabalho, um procedimento diferente que tem por finalidade obter o máximo de informação da parte dos sujeitos que permita uma codificação das questões, não de acordo com a opinião dos juízes mas, antes, de acordo com o seu propósito. Dele se falará oportunamente.

O Teste de Hipóteses na Entrevista de Selecção de Pessoal

São já vários os estudos que se debruçam sobre o teste de hipóteses em situação de entrevista de selecção de pessoal (*e.g.*, Binning, Goldstein, Garcia, Harding & Scattaregia, 1988; Dipboye, Fontenelle & Garner, 1984; Dougherty, Turban & Callender, 1994; McDonald & Hakel, 1985).

Também neste contexto os resultados são inconsistentes. Assim, encontram-se, por um lado, investigações que abonam a favor da existência de estratégias confirmatórias e, por outro, investigações que não sustentam a sua adopção.

O Teste de Hipóteses na Entrevista de Selecção de Pessoal como um Processo Não Enviesado

Os primeiros trabalhos sobre teste de hipóteses realizados no âmbito da entrevista de selecção de pessoal não evidenciam a existência de enviesamentos confirmatórios.

Dipboye, Fontenelle e Garner (1984) desenvolveram uma investigação com o intuito de analisarem os efeitos da consulta prévia de dados acerca dos candidatos a determinada função sobre a recolha de informação e a avaliação a seu respeito.

Os sujeitos que a integraram realizaram entrevistas simuladas, tendo-lhes sido descrito o candidato qualificado. Foram criadas duas condições experimentais. Numa, os candidatos foram avaliados apenas com base na entrevista face-a-face. Na outra, os entrevistadores consultaram as suas candidaturas antes de os entrevistarem. Estas continham informação acerca da família, habilitações literárias, experiência profissional, actividades, estado de saúde e objectivos. Os sujeitos que se encontravam nesta condição tiveram de formar uma impressão explícita acerca de cada candidato antes da entrevista, a qual consistiu numa avaliação numa escala de 7 pontos quanto ao ajustamento do candidato à função em questão e numa descrição das situações que o poderiam qualificar ou desqualificar. Estes entrevistadores foram instruídos a considerar estas impressões iniciais como "hipóteses" que iriam testar nas entrevistas.

Foi solicitado a todos os entrevistadores que recolhessem o máximo de informação possível acerca da personalidade e qualificações do candidato por forma a poderem julgar a sua

adequação à função. Para tal, foram-lhes dadas seis questões padrão para colocarem aos candidatos, tendo-lhes sido dito que poderiam formular outras questões por eles próprios no caso de pretenderem avaliar de forma mais exaustiva a personalidade do candidato, as quais tiveram de preparar anteriormente à entrevista.

Cada entrevistador teve 20 minutos para conduzir a entrevista, tendo sido avisado de que esta iria ser filmada.

Os candidatos, sujeitos comparsas, foram instruídos no sentido de criarem uma impressão o mais positiva possível, não deixando, contudo, de manter a honestidade das suas respostas.

Para além de outras variáveis, os autores analisaram o número (1) de questões colocadas pelo entrevistador, (2) de questões de sondagem (questões de "follow-up" e de sondagem relativamente a respostas a questões anteriores), (3) de questões abertas (questões que não podiam ser respondidas com sim/não e que requeriam discussão como seja "O que é que gosta no seu presente trabalho?"), (4) de questões sim/não e (5) de questões bidireccionais.

Dipboye *et al.* verificaram que o acesso à candidatura antes da entrevista teve um impacto mínimo na condução desta. Os entrevistadores que se encontravam nesta condição apenas colocaram mais questões bidireccionais do que os restantes.

McDonald e Hakel (1985) estudaram o efeito das primeiras impressões acerca do candidato (adequado/não adequado) condicionadas pela manipulação, nos resumos disponibilizados, de aspectos como a experiência profissional, os "hobbies" e as actividades extra-curriculares, do seu género sexual e da sua raça (branca/negra) na avaliação em torno de várias dimensões relacionadas com a sua adequação e nas estratégias de interrogação. Estas foram analisadas a partir da escolha de questões de uma lista igualmente fornecida aos sujeitos, a qual continha perguntas negativas (por exemplo, "Quais as disciplinas com que teve mais problemas na

escola?") e positivas/neutras (por exemplo, "Qual foi o aspecto mais recompensante do seu último emprego?").

Os resultados por si encontrados vão no sentido do estudo dos autores anteriores: as impressões iniciais não afectaram, significativamente, as estratégias utilizadas na entrevista nem a avaliação do candidato.

As Estratégias Confirmatórias na Entrevista de Selecção de Pessoal

Contrariando os trabalhos anteriormente descritos, Binning, Goldstein, Garcia e Scattaregia (1988) desenvolveram um estudo com dois objectivos. Por um lado, pretenderam examinar em que medida os resultados encontrados ao nível das estratégias confirmatórias na procura de informação na interacção social seriam generalizáveis a uma entrevista de selecção de pessoal. Por outro, procuraram explorar os efeitos do género sexual do entrevistador e do candidato nas estratégias de busca de informação.

Relativamente ao primeiro objectivo, os autores esperavam que os entrevistadores gerassem um maior número de questões sobre informação positiva junto dos candidatos adequados do que para os candidatos de reduzida adequação, esperando o padrão oposto para o uso de questões procurando informação negativa. Para o segundo objectivo, os autores não avançaram qualquer hipótese.

Os sujeitos foram distribuídos aleatoriamente por uma condição de primeira impressão positiva ou negativa. Aqueles que ficaram na condição positiva reveram um resumo (o qual incluía descrições da instrução, experiência profissional, aperfeiçoamentos específicos e disponibilidade para fornecimento de referências) e uma ficha de candidatura (contendo dados

demográficos, informação acerca da instrução, actividades extra-curriculares e emprego anterior) de um candidato adequado; os que foram submetidos à condição negativa tiveram acesso aos mesmos documentos mas respeitantes a um candidato desadequado. Foi, igualmente, distribuída, a todos eles, a descrição da função.

Após a leitura deste material, os sujeitos foram instruídos a avaliar inicialmente o candidato e, posteriormente, a pensarem durante alguns minutos nas questões que gostariam de colocar na entrevista que a seguir iriam realizar e para listarem todas aquelas que considerassem os ajudariam a avaliar as qualificações do candidato para o cargo em questão. Uma vez completada a lista, os sujeitos tiveram de indicar a ordem em que as colocariam ao candidato. Depois disto, os sujeitos foram levados a completar a tarefa de selecção de questões de Sackett (1982; referido pelos mesmos). Para tal, tiveram de escolher 15 questões que colocariam de uma lista de 30. Só então foram esclarecidos quanto aos objectivos do estudo e tomaram conhecimento de que as entrevistas não se iriam realizar.

Numa última fase, um outro conjunto de sujeitos classificou as questões geradas livremente na etapa anterior quanto ao grau em que elas procuravam informação positiva.

Uma vez que os autores pretendiam analisar possíveis efeitos de interacção do género sexual do entrevistador e do candidato, utilizaram um *design* experimental de 2 x 2 x 2 (género sexual do entrevistador x género sexual do candidato x adequação do candidato).

Contrariamente aos estudos de Dipboye *et al.* (1984) e de McDonald e Hakel (1985), os resultados encontrados pelos autores relativamente às questões formuladas livremente sugerem que as estratégias confirmatórias podem ocorrer nas entrevistas de selecção. Assim, os sujeitos que planearam uma entrevista a um candidato pouco adequado procuraram significativamente mais informação negativa do que os que planearam uma entrevista a um candidato bastante adequado. Também o inverso sucedeu, ou seja, foram planeadas mais questões positivas para a

entrevista aos candidatos de elevada adequação comparativamente com aquelas que foram planeadas para os de reduzida adequação. Este último efeito foi encontrado somente quando os entrevistadores estavam a preparar uma entrevista a um candidato do mesmo sexo, pois nos casos em que o candidato era do sexo oposto os sujeitos formularam um maior número de questões positivas quando ele se evidenciava pouco adequado.

Uma vez que os autores, ao verificarem as manipulações pretendidas com os dados fornecidos acerca dos candidatos, encontraram diferenças significativas (candidatos apresentados como adequados levaram à formação de uma impressão positiva e vice-versa), conclui-se que os sujeitos adoptaram estratégias que confirmassem a impressão inicialmente formada.

Estes resultados não obtiveram suporte quando as questões foram escolhidas da lista de Sackett.

Mais tarde, Dougherty, Turban e Callender (1994) realizaram um estudo debruçando-se sobre entrevistas reais gravadas em áudio. Para a sua preparação, os entrevistadores examinaram as fichas de candidatura (contendo informação acerca da experiência de trabalho e das habilitações literárias) e os resultados obtidos pelos candidatos em testes, tendo, seguidamente, classificado o candidato a entrevistar quanto a estes dados, numa escala de 9 pontos (muito elevado/muito reduzido). A entrevista foi, então, conduzida, ao que se seguiram avaliações adicionais do candidato.

De referir que, a meio dos 8 meses em que decorreram as entrevistas, os sujeitos foram submetidos a formação técnica acerca da condução de entrevistas semi-estruturadas.

As gravações foram codificadas por 3 sujeitos, treinados para tal. Foram tidas em conta, de entre outras variáveis, o foco da entrevista e as estratégias de recolha de informação. Assim, para o primeiro, foram usadas como medidas, a apresentação de uma imagem positiva da função/empresa, o fornecimento de informação acerca da função e a análise das qualificações do

candidato; quanto às estratégias de recolha de informação, foi tido em conta o número total de questões, de questões abertas, de questões de resposta sim/não, de questões iniciais introdutoras de um tópico e de questões de "follow-up".

Os autores verificaram que impressões iniciais favoráveis foram seguidas pelo uso, por parte do entrevistador, de estilos confirmatórios, incluindo a apresentação de uma imagem positiva da empresa, o fornecimento de informação acerca da função aos candidatos e uma menor recolha de informação junto destes.

Em geral, não foram encontradas diferenças significativas entre as entrevistas anteriores e posteriores à formação. Segundo os autores, será de estudar em que medida a formação centrada nestes mesmos enviesamentos pode constituir uma forma de os reduzir.

Yzerbyt e Leyens (1991), desenvolveram um estudo com preocupações semelhantes mas averiguando da existência de uma distorção de negatividade e de estratégias de confirmação quando os sujeitos se confrontam com traços de personalidade favoráveis e desfavoráveis acerca de um mesmo candidato que, por seu turno, variem quanto ao seu estatuto confirmatório. A sua tarefa consistiu em decidir em que medida 14 candidatos a um dos papéis de uma peça de teatro tinham a mesma percepção deste que o director (papel positivo *versus* negativo), estando, por consequência, bem ajustados. A percepção dos candidatos foi traduzida pela selecção, supostamente feita por estes, de dez traços de personalidade de uma lista. Enquanto que umas se caracterizavam por informação univalente (os traços eram todos positivos ou todos negativos), outras caracterizavam-se por informação mista (a maioria dos traços era positiva ou negativa). Os autores introduziram uma outra manipulação experimental. Enquanto que metade dos sujeitos foram levados a acreditar que o director via o papel como sendo positivo, a outra metade pensava que ele o via como negativo.

Uma vez que Yzerbyt e Leyens operacionalizaram as estratégias de procura de informação com base na quantidade de informação utilizada pelos sujeitos, estes foram colocados em frente a um micro-computador, no qual foi apresentado um traço de cada vez, tendo-lhes sido dito que não era obrigatório o uso dos 10 traços de cada candidato, podendo estes parar a recolha de informação no momento em que se sentissem seguros para tomarem a decisão de aceitação/rejeição. Após esta, os sujeitos indicaram o nível de confiança com que o tinham feito.

Os autores verificaram, por um lado, que os sujeitos aceitaram os candidatos cuja lista de traços correspondia ao papel, tendo rejeitado os restantes, tanto no caso das listas univalentes como no das listas mistas. No entanto, perante estas, e contrariamente ao observado para as listas univalentes, os sujeitos rejeitaram mais os candidatos quando o papel era favorável do que quando era desfavorável.

Quanto ao número de traços, os sujeitos revelaram uma propensão para utilizá-los em maior quantidade quando o candidato correspondia aos requisitos do director do que nas situações em que não existia uma correspondência entre os traços seleccionados pelos sujeitos e o papel, tanto no caso das listas univalentes como no das listas mistas, o que, segundo os autores, corresponde a uma estratégia confirmatória. No geral, os sujeitos utilizaram mais traços positivos do que negativos, na situação de listas univalentes, enquanto que, quando confrontados com listas mistas, os sujeitos procuraram mais informação perante listas predominantemente positivas do que nos casos em que predominavam traços negativos. Os autores interpretaram tais resultados em termos da distorção de negatividade, afirmando que tal se deveria, aparentemente, ao facto de a informação negativa pesar mais do que a positiva para a decisão de que determinada pessoa corresponderia a determinado perfil.

Não se verificaram diferenças significativas quanto ao grau de confiança na decisão relativa a listas mistas e univalentes, mas sim relativa à aceitação/rejeição: os sujeitos sentiram-se mais seguros quando rejeitaram candidatos.

Síntese Crítica dos Estudos sobre Teste de Hipóteses em Selecção de Pessoal

Tal como discutido a respeito dos estudos sobre teste de hipóteses acerca da personalidade de outros, também aqui se verifica uma heterogeneidade metodológica. Esta pode ser sintetizada em termos dos seguintes aspectos:

1) Formação de uma impressão explícita anterior à entrevista (*e.g.*, Binning *et al.*, 1988; Dipboye, Fontenelle & Garner, 1984) *versus* não formação de uma impressão prévia explícita (*e.g.*, McDonald & Hakel, 1985).

2) Instrução para a utilização da impressão formada enquanto hipótese a testar (*e.g.*, Dipboye, Fontenelle & Garner, 1984) *versus* não explicitação da hipótese a testar (*e.g.*, Binning *et al.*, 1988; McDonald & Hakel, 1985).

3) Escolha das questões de uma lista fornecida (*e.g.*, Dipboye, Fontenelle & Garner, 1984; McDonald & Hakel, 1985) *versus* elaboração das próprias questões (*e.g.*, Dougherty *et al.*, 1994).

Esta é, aliás, uma possível explicação para a inconsistência dos resultados dos estudos realizados dado que, conforme fazem notar Dougherty *et al.* (1994), aqueles em que os sujeitos geraram as suas próprias questões suportam uma estratégia confirmatória, contrariamente aos trabalhos em que lhes foi fornecida uma lista previamente concebida. O estudo de Binning *et al.* (1985) parece ser o que melhor coloca esta questão em evidência.

Yzerbyt e Leyens (1991) utilizam, ainda, a escolha de traços de uma lista, operacionalizando as estratégias de teste de hipóteses com base na quantidade de informação utilizada e não no formato de questões nem no seu foco.

4) Indicação do tipo de informação a recolher (*e.g.*, Dipboye, Fontenelle & Garner, 1984) *versus* não instrução quanto ao tipo de informação a procurar (*e.g.*, Binning *et al.*, 1985; McDonald & Hakel, 1985).

5) Divergência das categorias utilizadas para categorização das questões colocadas (por exemplo, enquanto que McDonald & Hakel (1985), categorizariam a questão "O que é que gosta no seu presente trabalho?" como positiva/neutra, Dipboye *et al.* (1984), categorizam-na como aberta, o que pode remeter para estratégias opostas). Também Binning *et al.* (1985) categorizaram as questões em positivas *versus* negativas enquanto que Dougherty *et al.* (1994) usaram medidas como o número total de questões, as questões abertas, de resposta sim/não, iniciais e de "follow-up".

6) Também a concepção de informação positiva/negativa acerca de determinado candidato difere entre os vários estudos. Na maior parte destes, tal distinção significa a adequação/inadequação do candidato à função. Contudo, Yzerbyt e Leyens (1991) designam este último aspecto por estatuto confirmatório e o primeiro por valência da informação.

Enquanto que estes autores conseguiram trabalhar com traços negativos adequados, uma vez que se centraram na percepção da função que os supostos candidatos tinham do papel de uma peça de teatro ao qual concorriam e não sobre o seu perfil, tal parece inexecutável quando se pretende trabalhar com as próprias características dos candidatos. Por esta razão, e uma vez que o presente estudo se baseia nestas últimas, adopta-se a primeira e mais comum definição de informação positiva/negativa em selecção de pessoal, ou seja, adequada/inadequada à função.

Mais uma vez se sublinha, nesta dissertação, o facto de esta diversidade que, muitas vezes, se torna mesmo discrepante, poder ser responsável por dados contraditórios e tornar-se impeditiva de uma comparação entre estudos. Por estas razões, no presente trabalho são tidos em conta os vários sistemas de categorias utilizados até aqui.

A Confiança no Desempenho

Uma questão igualmente importante que anda a par das investigações que versam sobre as avaliações feitas pelos sujeitos acerca dos outros é o grau em que estes se sentem confiantes quanto à sua exactidão.

A maioria dos estudos sobre a confiança no desempenho não se debruçam sobre os julgamentos sociais, preocupando-se, fundamentalmente, com o conhecimento das pessoas, nomeadamente em matérias de cultura geral (*e.g.*, Björkman, 1994; Fischhoff, Slovic & Lichtenstein, 1992) e com a relação da sua confiança com o desempenho próprio, nomeadamente com o sucesso e o fracasso (*e.g.*, Feather, 1968, 1969), com a proximidade da tarefa (*e.g.*, Gilovich, Kerr & Medvec, 1993) e com o conformismo (*e.g.*, Julian, Regula & Hollander, 1968).

Grande parte dos trabalhos sobre a confiança em temas de cultura geral utilizam respostas de escolha múltipla ou de itens com duas alternativas, pedindo aos sujeitos que indiquem em que medida se sentem confiantes de que a resposta escolhida corresponde à alternativa correcta. Os resultados demonstram, frequentemente, que os sujeitos tendem a estar sobre-confiantes em vez de "calibrados", ou seja, o seu nível de confiança ultrapassa o nível de exactidão associado ao seu desempenho. E, perante tal facto, uma forte preocupação dos autores

é a resolução de tal enviesamento, com vista à calibragem da confiança dos sujeitos (*e.g.*, Björkman, 1994).

Esta sobre-confiança tem sido encontrada, igualmente, nos trabalhos sobre a percepção social (*e.g.*, Dunning, Griffin, Milojkovic & Ross, 1990), nomeadamente nos estudos de caso por parte dos psicólogos clínicos (*e.g.*, Oskamp, 1965). Estes trabalhos também se têm debruçado sobre a relação entre a confiança e outras variáveis, entre as quais se encontram algumas daquelas que são objecto de estudo da presente dissertação.

Oskamp (1965) analisou a confiança de novatos e de especialistas em psicologia clínica no estudo de casos, não tendo encontrado quaisquer diferenças significativas. Estes resultados parecem não coincidir com os de outros estudos no âmbito dos domínios sociais. De facto, apesar de Fiske, Kinder e Larter (1983) não terem encontrado diferenças entre a confiança apresentada por especialistas e novatos na área da política, a especialização jurídica parece proporcionar uma maior confiança no veredicto (Sousa, 1992; Sousa, Martins & Fonseca, 1992).

Relativamente à distorção de negatividade em selecção, Yzerbyt e Leyens (1991) não encontraram nenhuma influência significativa da valência da informação fornecida sobre a confiança dos sujeitos na sua decisão. Contudo, Van der Pligt e Eiser (1980) verificaram que os sujeitos fazem inferências com uma maior confiança com base em informação negativa do que com base em informação favorável. Aqueles autores verificaram, ainda, que, ao seleccionarem candidatos para uma actividade de acordo com um perfil solicitado, os sujeitos sentiram mais confiança no seu julgamento quando os rejeitaram.

Finalmente, Tucker e Rowe (1977) concluíram que os entrevistadores sem acesso à ficha dos candidatos estavam tão confiantes da sua decisão quanto aqueles que a tinham consultado. Na sequência destes resultados, os autores afirmam que não dar informação aos técnicos de selecção sobre os candidatos não os torna mais cautelosos ao tomarem uma decisão a seu respeito.

Apresentação do Estudo, das Variáveis e das Hipóteses

O presente estudo analisa, pois, a influência da especialização académica em selecção de pessoal, quer técnica, quer sobre os enviesamentos passíveis de ocorrerem na formação de impressões, na atribuição causal e no teste de hipóteses (formação em cognição social) e do fornecimento de informação desfavorável acerca da personalidade de uma candidata a par de dados positivos relacionados com outras dimensões, sobre as teorias implícitas acerca dos requisitos de determinada função, a formação de impressões, as estratégias de recolha de informação durante a entrevista, o parecer final e a confiança com que este é emitido.

Trata-se de um estudo experimental que assenta num plano factorial de 4 x 2, dado existirem dois factores, tendo um deles quatro níveis (correspondentes a quatro grupos de especialização: leigos, iniciados, especialistas e especialistas com formação em cognição social) e, o outro, dois (decorrentes da manipulação experimental da favorabilidade dos traços de personalidade da candidata: adequados *versus* inadequados à função).

As variáveis em estudo são, então, as seguintes:

Variáveis independentes:

- especialização em selecção de pessoal (variável dos sujeitos)
- favorabilidade da candidata (variável manipulada)

Variáveis dependentes:

- teorias implícitas sobre os requisitos da função
- número de requisitos associados à função
- impressão formada acerca da candidata quanto às suas habilitações literárias, experiência profissional, interesses e aptidões

- formato, foco e número das questões formuladas para uma hipotética situação de entrevista
- parecer final
- segurança no parecer

De acordo com a revisão de literatura efectuada, formularam-se as seguintes hipóteses:

1. Não existirão diferenças entre leigos, iniciados, especialistas e especialistas com formação em cognição social relativamente a:
 - 1.1. teorias implícitas sobre os requisitos da função
 - 1.2. número de requisitos associados à função
 - 1.3. impressão formada acerca da candidata
 - 1.4. estratégias de teste de hipóteses utilizadas, em termos de:
 - 1.4.1. formato das questões
 - 1.4.2. foco das questões
 - 1.4.3. número de questões
 - 1.5. parecer final emitido
 - 1.6. grau de segurança quanto ao parecer emitido
2. Os sujeitos confrontados com uma descrição dos traços de personalidade da candidata inadequados à função formarão uma impressão mais negativa em termos de
 - 2.1. habilitações literárias
 - 2.2. experiência profissional
 - 2.3. interesses
 - 2.4. aptidõescomparativamente aos sujeitos com acesso a traços de personalidade adequados à função.

3. Os sujeitos adoptarão estratégias de teste de hipóteses enviesadas:
 - 3.1. Os sujeitos confrontados com uma descrição desfavorável da candidata formularão mais questões de resposta sim/não acerca da sua inadequação à função.
 - 3.2. Os sujeitos confrontados com uma descrição favorável da candidata formularão mais questões de resposta sim/não acerca da sua adequação à função.
 - 3.3. Os sujeitos confrontados com uma descrição desfavorável da candidata formularão um menor número de questões do que os sujeitos confrontados com uma descrição favorável da candidata.
4. Os sujeitos a quem a candidata fôr apresentada como possuindo traços de personalidade inadequados à função emitirão um parecer mais desfavorável do que os sujeitos confrontados com traços de personalidade da candidata adequados à função.
5. Não existirão diferenças quanto ao grau de segurança relativo ao parecer emitido entre os sujeitos com acesso a uma descrição favorável dos traços de personalidade da candidata e aqueles a quem estes forem descritos desfavoravelmente.
6. Quanto mais desfavorável o parecer emitido pelos sujeitos, maior o grau de segurança com que o farão.

MÉTODO

Sujeitos academicamente leigos, iniciados, especialistas e especialistas com formação em cognição social foram distribuídos, aleatoriamente, por duas condições experimentais: uma, em que foram confrontados com informação desfavorável acerca da personalidade de uma suposta candidata a determinada função e, outra, em que esta informação era favorável. Os dados disponibilizados relativamente a outras dimensões (habilitações literárias, experiência profissional, interesses e aptidões) foram positivos em ambas as condições.

Administrou-se um questionário aos sujeitos em que, uma vez apresentada a função, lhes foi solicitado que descrevessem os seus requisitos. Imediatamente a seguir, os sujeitos foram confrontados com a descrição da candidata, após o que avaliaram a sua adequação e formularam as questões que gostariam de lhe colocar numa entrevista de selecção.

Por último, emitiram o parecer final a seu respeito e classificaram o grau de confiança com que o faziam.

· Sujeitos

Participaram no estudo 227 estudantes de psicologia, todos da mesma instituição de ensino superior, cuja média etária era de 24 anos (idade mínima de 19 anos e máxima de 46 anos), sendo 188 do sexo feminino e 35 do sexo masculino. Dos 227 sujeitos, 4 não se identificaram quanto ao seu género sexual.

Estes sujeitos foram seleccionados tendo como critério a fase do curso em que se encontravam, por forma a constituir grupos com conhecimentos diferentes quanto aos aspectos técnicos da selecção de pessoal e quanto aos enviesamentos que se podem cometer quando se

técnicos da selecção de pessoal e quanto aos enviesamentos que se podem cometer quando se formam impressões, se atribuem causas e se testam hipóteses a respeito dos outros. Assim, foram constituídos quatro grupos de sujeitos, os quais se passam a caracterizar.

O primeiro grupo (Leigos) é constituído por 60 estudantes do terceiro ano de psicologia a quem ainda não havia sido leccionada qualquer cadeira relacionada com as matérias em questão. A sua média etária era de 21 anos (dos 19 aos 33 anos). Dos 58 que se identificaram quanto ao seu género sexual, 53 eram do sexo feminino e 5 do masculino.

O segundo grupo (Iniciados) integra 52 alunos do terceiro ano do mesmo curso mas que já haviam frequentado uma cadeira de técnicas psicométricas (média etária de 22 anos, indo dos 20 aos 32 anos, sendo 43 do sexo feminino e 9 do sexo masculino).

O terceiro grupo (Especialistas) abrange um total de 74 sujeitos, alunos do quarto ano do mesmo curso que se encontravam na área de psicologia social e das organizações. Estes alunos haviam tido, no ano anterior, a cadeira de técnicas psicométricas já referida e, no ano que findava, uma cadeira de selecção de pessoal (média etária=26 anos, idade mínima=21 anos, idade máxima=46 anos; 60 do sexo feminino, 12 do sexo masculino e 2 sem identificação quanto ao seu género sexual).

O quarto e último grupo (Especialistas com formação em cognição social) é constituído por 41 estudantes que se encontravam na mesma situação que os elementos do grupo anterior mas que tinham frequentado, igualmente, uma cadeira em que havia sido abordada a formação de impressões, a atribuição causal e o teste de hipóteses, seus enviesamentos e consequências destes ao nível de várias áreas, nomeadamente a da selecção de pessoal. A média etária dos elementos deste grupo era de 26 anos, sendo a idade mínima de 22 anos e a máxima de 46 anos. Do total, 32 eram do sexo feminino e 9 do sexo masculino.

Instrumento

Foi aplicado a todos os sujeitos um questionário previamente construído.

Este simula, simplificada, a sequência de informação e tarefas inerentes a um processo de selecção. Assim, num primeiro momento, os sujeitos são confrontados com a descrição da função, perante a qual têm de indicar, em resposta aberta, as características que julgam que uma candidata deve apresentar.

De seguida, é disponibilizada informação acerca dos dados pessoais (idade, estado civil, naturalidade e zona de residência), habilitações literárias, formação complementar, experiência profissional, personalidade, interesses e aptidões relativa a uma suposta candidata à função em causa. Após a sua leitura, os sujeitos são instruídos a avaliarem o grau de adequação à função das habilitações, experiência profissional, personalidade, interesses e aptidões da candidata, dispondo, para tal, de 5 escalas de 5 pontos cada uma (muito/nada).

Posto isto, é-lhes solicitado que, supondo que vão conduzir a entrevista de selecção da candidata descrita, formulem as questões que lhe colocariam e indiquem o objectivo de cada uma delas, fazendo-o, uma vez mais, em resposta aberta. Com a especificação dos objectivos por parte dos sujeitos pretende-se uma posterior categorização das questões mais próxima das suas estratégias, evitando-se, deste modo, o mais possível, que aquela assente na opinião dos codificadores e que surjam questões irrelevantes, ou seja, questões que, "aos olhos destes", não façam sentido quando, presumivelmente, ele existe para os sujeitos que as formularam.

Finalmente, devem indicar, em duas escalas de 5 pontos, o parecer que produziram acerca da candidata (muito desfavorável/muito favorável) e o grau de segurança com que o fariam (muito seguro(a)/nada seguro(a)).

Existem duas versões do questionário. Uma em que os três traços de personalidade são consistentes com a função em questão (Anexo A) e outra em que os traços apresentados, antónimos dos anteriores, são inconsistentes com a mesma (Anexo B).

Verificação das Manipulações

Para assegurar que a adequação/inadequação dos traços de personalidade da candidata tinha sido devidamente manipulada, foi conduzido um estudo piloto envolvendo um total de 120 sujeitos da mesma população, sendo 30 de cada um dos grupos descritos.

Após lhes ter sido pedido para participarem numa investigação sobre selecção de pessoal, foi-lhes entregue a descrição da função e a informação sobre a candidata, tal como anteriormente explanada, e solicitado que avaliassem a adequação das suas habilitações, experiência profissional, personalidade, interesses e aptidões à função em cinco escalas de cinco pontos cada uma (muito/nada) (Anexos C e D).

Os sujeitos foram abordados nas aulas, tendo sido distribuídos aleatoriamente pelas duas condições experimentais (candidata com traços de personalidade adequados/desadequados à função).

Os dados obtidos foram submetidos a uma análise de variância univariada, a qual revelou diferenças significativas para a avaliação da adequação da personalidade da candidata ($F(1,118)=364.98, p=.00$). Tal como pretendido, os sujeitos que se encontraram na condição de candidata com personalidade adequada avaliaram-na como sendo adaptada à função ($M=4.18, d.p.=.75$) enquanto que sucedeu o contrário com os sujeitos que foram incluídos na outra condição experimental ($M=1.58, d.p.=.74$).

Encontrou-se, igualmente, uma diferença significativa relativamente à avaliação dos interesses ($F(1,118)=6.88, p=.01$), diferença esta que vai no mesmo sentido da anterior, isto é, os interesses da candidata de personalidade adaptada à função são, igualmente, julgados como mais adequados do que os da candidata cujos traços de personalidade são apresentados desfavoravelmente ($M=3.97, d.p.=.66$ versus $M=3.65, d.p.=.66$). Esta diferença pode dever-se ao facto dos sujeitos percepcionarem os interesses pessoais como uma dimensão que está associada à personalidade de cada indivíduo.

Relativamente à avaliação das habilitações literárias, da experiência profissional e das aptidões não foi encontrado qualquer efeito significativo ($F(1,118)=1.22, p=.27$; $F(1,118)=.04, p=.84$; $F(1,118)=6.88, p=.01$, respectivamente).

Pré-teste

A primeira versão (Anexos E e F) do questionário foi pré-testada junto de 40 sujeitos da população em estudo (10 de cada um dos 4 grupos a analisar), tendo-lhes sido solicitados comentários. Estes não revelaram quaisquer dificuldades de compreensão nem de preenchimento do mesmo. Contudo, a análise das respostas à questão aberta sobre a impressão formada acerca da candidata revelou-a redundante, dado que os sujeitos se limitaram a reproduzir a informação fornecida e a avaliarem-na quanto à sua adequação, avaliação que era solicitada, imediatamente a seguir, nas escalas de 5 pontos, pelo que esta pergunta foi retirada.

Procedimento

Os questionários foram administrados aos sujeitos nas respectivas aulas. Para tal, foi-lhes solicitada a sua colaboração para um estudo sobre selecção de pessoal.

A aplicação do questionário foi feita de forma aleatória quanto às duas condições existentes e durou, em média, trinta minutos, findos os quais se agradeceu a colaboração dos presentes e se prestaram os devidos esclarecimentos relativamente ao estudo a que aquele se destinava.

Codificação dos Requisitos da Função

Os sujeitos mencionaram um total de 1299 características que julgaram deverem ser possuídas pela candidata à função em questão. Da análise de conteúdo a que estas foram submetidas resultou o seguinte sistema de categorias, do qual se apresentam alguns exemplos retirados das respostas obtidas:

1. Disponibilidade: Factores ligados à disponibilidade de tempo da candidata para o desempenho da função.

Exemplos: viver em Lisboa, disponibilidade para trabalhar por turnos.

2. Personalidade: Traços de personalidade que a candidata deve possuir.

Exemplos: comunicativa, afável.

3. Motivação/interesses: Requisitos associados ao nível de motivação da candidata para a função, às áreas profissionais para as quais ela está motivada e à sua necessidade de desenvolvimento/sucesso.

Exemplos: gostar da profissão, gostar de uma função sedentária.

4. Competências: Aspectos relacionados com as habilitações literárias, a formação em línguas, a experiência profissional, a capacidade de resolução de problemas e de gestão do tempo da candidata.
Exemplos: ter conhecimentos de informática, rapidez de execução de pequenas tarefas.
5. Expectativas e percepção da função e da organização: Requisitos que se prendem com aquilo que a candidata espera da função e com a percepção que ela tem desta bem como do hotel.
Exemplos: estar bem informada acerca do funcionamento do hotel, suas actividades e seus serviços.
6. Saber estar: Características da candidata que decorrem do seu saber estar.
Exemplos: ser educada, ter bom senso quanto à postura.
7. Características físicas: Requisitos que dizem respeito ao aspecto físico da candidata.
Exemplos: ser apresentável, ter ar de boneca.
8. Aptidões: Requisitos relacionados com aptidões da candidata em várias dimensões.
Exemplos: não ser muito inteligente, ter fluência verbal.
9. Cultura geral: Características que concernem à cultura geral da candidata, isto é, aos conhecimentos não directamente relacionados com o exercício da função.
Exemplos: ser culta, ter uma boa cultura geral.
10. Idade: Nível etário em que a candidata se deve inserir.
Exemplos: ser jovem, ter uma idade compreendida entre os 25 e os 35 anos.

A transcrição das características e o sistema de categorias foi entregue a dois juízes para que incluíssem cada uma das primeiras numa das categorias. A fim de aumentar a exactidão da classificação por parte destes, e com base no trabalho de Rosenberg e Levy (1955), este último

foi apresentado juntamente a uma série de instruções escritas que se pretenderam precisas e facilitadoras de uma execução da tarefa o mais estandardizada possível (Anexo G).

No final da codificação efectuada pelos juízes foi-lhes perguntado se se haviam sentido "confortáveis" com as categorias apresentadas ou se, pelo contrário, estas se haviam revelado insuficientes, não mutuamente exclusivas ou inúteis. A sua avaliação das mesmas foi favorável.

Para cálculo do acordo inter-juízes recorreu-se ao indicador Kappa, tendo-se obtido um valor de .94.

Nas situações de empate, isto é, relativamente àquelas categorias em que os juízes não se encontraram de acordo, foi a codificação de um terceiro juiz que prevaleceu.

Codificação das Questões

As 824 questões formuladas pelos sujeitos foram codificadas quanto ao seu formato e quanto ao seu foco.

Antes de mais é de referir que, na sequência das críticas tecidas, na presente dissertação, aos estudos sobre as estratégias de teste de hipóteses acerca dos outros, tal como apresentadas no capítulo da revisão de literatura sobre este processo, grande parte das quais recaem sobre a heterogeneidade de operacionalizações a que as mesmas têm sido sujeitas quando são usadas questões, se tentou classificar aquelas que foram encontradas de modo a abarcar, o mais possível, essa diversidade. Assim sendo, nesta investigação tais estratégias são consideradas em termos (1) do formato das questões, tendo-se em conta, neste caso, também a favorabilidade da informação procurada, (2) do seu foco e (3) do seu número total.

As categorias decorrentes da análise de conteúdo efectuada para o formato das questões são as seguintes:

1. Questões de resposta sim/não acerca da adequação da candidata à função: Questões às quais a candidata pode responder "sim" ou "não" e que, perante uma resposta afirmativa, levam a concluir que determinado aspecto da candidata é adequado à função.
Exemplos: Gosta de se dar com pessoas, de conviver? Já trabalhou no ramo hoteleiro?
2. Questões de resposta sim/não acerca da inadequação da candidata à função: Questões às quais a candidata pode responder "sim" ou "não" e que, perante uma resposta afirmativa, levam a concluir que determinado aspecto da candidata não é adequado à função.
Exemplos: É casada? Cederia a pedidos ou "chantagens", mesmo que pusessem em causa o seu emprego, apenas por pena ou sentimentos de culpa?
3. Questões de resposta sim/não acerca da adequação da candidata à função, formuladas pela negativa: Questões às quais a candidata pode responder "sim" ou "não" e que, perante uma resposta negativa, levam a concluir que determinado aspecto da candidata é adequado à função.
Exemplos: Não se irrita facilmente, mesmo que às vezes as pessoas sejam um pouco inoportunas? Não se importa de trabalhar por turnos?
4. Questões de resposta sim/não acerca da inadequação da candidata à função formuladas pela negativa: Questões às quais a candidata pode responder "sim" ou "não" e que, perante uma resposta negativa, levam a concluir que determinado aspecto da candidata não é adequado à função.
Exemplos: Não frequenta ou não pretende frequentar um curso de outra língua estrangeira?
Não pretende adquirir mais nenhum grau académico?

5. Questões bidireccionais: Questões que solicitam uma de duas alternativas de resposta em si contidas, uma a favor da adequação da candidata à função e outra a favor da sua não adequação.

Exemplos: Gostaria de executar este trabalho ou é apenas pela recompensa monetária? É uma pessoa calma ou aborrece-se facilmente?

6. Questões abertas: Questões que impedem uma resposta sim/não, levando a candidata a explicar sobre algo.

Exemplos: Porque escolheu vir trabalhar como recepcionista de hotel? Quais são as suas expectativas?

7. Afirmações imperativas: Afirmações que solicitam à candidata que fale sobre algo.

Exemplos: Fale das experiências de trabalho anteriores. Defina a sua personalidade.

8. Questões abertas enviesadas a favor da adequação da candidata à função: Questões abertas que assentam no pressuposto da adequação de determinados aspectos da candidata à função ou que geram uma sobre-representação destes aspectos.

Exemplos: Quais são os seus pontos fortes? Quais as aptidões que possui e que estão adequadas à função?

9. Questões abertas enviesadas a favor da inadequação da candidata à função: Questões abertas que assentam no pressuposto da não adequação de determinados aspectos da candidata à função ou que geram uma sobre-representação destes aspectos.

Exemplos: Quais as suas maiores dificuldades que considera importantes e relevantes? Que problemas teve ao longo da sua experiência profissional?

10. Questões mistas acerca da adequação da candidata à função: Questões que se iniciam em formato aberto, indicando sugestões de resposta sim/não, às quais uma resposta afirmativa leva a concluir que determinado aspecto da candidata é adequado à função.

Exemplo: Qual o seu objectivo ao concorrer a esta vaga, mais experiência neste campo específico e um emprego com estabilidade?

11. Questões mistas acerca da inadequação da candidata à função: Questões que se iniciam em formato aberto, indicando sugestões de resposta sim/não, às quais uma resposta afirmativa leva a concluir que determinado aspecto da candidata não é adequado à função.

Exemplo: Porque motivo pretende mudar de emprego, não gosta da presente função?

12. Questões mistas bidireccionais: Questões que se iniciam em formato aberto, indicando duas alternativas de resposta, uma a favor da adequação da candidata à função e outra a favor da sua não adequação.

Exemplo: O que representa para si um cliente, só mais um para atender ou um novo desafio?

13. Afirmações de adequação da candidata à função: Afirmações feitas à candidata a respeito da adequação de determinados aspectos seus à função e que induzem um comentário a tal respeito.

Exemplo: Pela sua experiência profissional, parece-me que gosta de contactar com os outros.

14. Afirmações de inadequação da candidata à função: Afirmações feitas à candidata a respeito da não adequação de determinados aspectos seus à função e que induzem um comentário a tal respeito.

Exemplo: Como é uma pessoa tensa, rígida e introvertida deve ter dificuldades em lidar com pessoas que não conhece.

De acordo com a literatura, considera-se que (1) as questões de resposta sim/não acerca da adequação da candidata à função correspondem a uma estratégia de teste positivo acerca da adequação, (2) as questões de resposta sim/não acerca da inadequação da candidata à função correspondem a uma estratégia de teste positivo acerca da inadequação e, finalmente, (3) as questões bidireccionais, abertas e imperativas constituem uma estratégia diagnóstica.

O sistema de categorias das questões codificadas em termos de foco é o seguinte:

1. Questões acerca de dados pessoais: Questões que incidem sobre dados pessoais da candidata.
Exemplos: Como se chama? Diga-me o seu nome, idade e dados pessoais, por favor.
2. Questões acerca da disponibilidade: Questões que incidem sobre factores ligados à disponibilidade de tempo da candidata para o desempenho da função.
Exemplos: Onde reside? É casada?
3. Questões acerca da personalidade: Questões que incidem sobre traços de personalidade.
Exemplos: É capaz de ir a uma festa sem conhecer ninguém? Se encontrar uma nota de 1000\$00 num táxi o que faz?
4. Questões acerca da motivação/interesses: Questões que incidem sobre o nível de motivação da candidata para a função, sobre as áreas profissionais para as quais ela está motivada e sobre a sua necessidade de desenvolvimento/sucesso.
Exemplos: Em termos de futuro, quais as suas ambições? O que a leva a candidatar-se a este lugar?
5. Questões acerca de competências: Questões que incidem sobre vários aspectos relacionados com as competências da candidata: habilitações literárias, formação em línguas, experiência profissional, capacidade de resolução de problemas e de gestão do tempo.
Exemplos: Já trabalhou no ramo hoteleiro? Sabe línguas ou, pelo menos, inglês?
6. Questões acerca das expectativas e da percepção da função e da organização: Questões que incidem sobre aquilo que a candidata espera da função e sobre a percepção que ela tem desta bem como do hotel.
Exemplos: Quais as suas expectativas sobre este lugar? Faz alguma ideia do que é ser rececionista num hotel deste tipo?

7. Questões acerca dos anteriores empregos: Questões que incidem sobre a vivência da candidata nos anteriores empregos e sobre as razões que a levaram à sua saída.

Exemplos: Porque deixou o seu último emprego? Porque é que já teve três trabalhos diferentes?

8. Questões acerca da auto-percepção: Questões que incidem sobre o modo como a candidata se percebe em determinadas dimensões.

Exemplos: Gosta de si? Pensa que tem as características fundamentais para esta função?

9. Questões acerca de atitudes: Questões que incidem sobre as atitudes da candidata relativamente a vários objectos relacionados com a função-o turismo, os clientes, os estrangeiros-incluindo estereótipos e preconceitos relativamente aos mesmos.

Exemplos: O turismo, para si, é uma fonte de rendimento a assegurar? Tem algumas reservas relativamente a alguma raça ou população?

10. Questões acerca do contexto social: Questões que incidem sobre o contexto social da candidata.

Exemplos: Dá-se bem com as pessoas com quem vive? Quais os locais que costuma frequentar?

11. Questões acerca do abandono dos estudos: Questões que incidem sobre as razões que levaram a candidata a não prosseguir os seus estudos.

Exemplos: Porque não continuou os estudos? Porquê só o 12º ano?

12. Questões de fecho: Questões em que é dada a possibilidade à candidata de acrescentar à entrevista informação que considere pertinente e que não lhe tenha sido solicitada no seu decorrer.

Exemplos: Há alguma coisa que queira referir que ache importante para esta entrevista? O que é que gostaria que lhe tivesse sido perguntado e não foi?

13. Questões de testagem: Questões formuladas por forma a testar vários aspectos: a veracidade dos dados fornecidos pela candidata no seu *curriculum vitae*, a coerência das suas respostas, a sua honestidade, o seu discurso, a sua reacção à questão e outros.

Exemplos: Onde adquiriu os conhecimentos de inglês? Nunca trabalhou num hotel. Revele argumentos que possam provar a sua eficiência neste emprego a que se candidata.

14. Questões de confronto: Questões que visam levar a candidata a "tomar consciência" de vários aspectos relacionados com ela e/ou com a função e/ou com o hotel.

Exemplos: Dava mais importância, nos seus anteriores empregos, às solicitações feitas pelas pessoas ou ao modo como estava ou não à vontade com essas pessoas? O que é que acha mais estimulante neste lugar? Porquê?

Embora estas questões pudessem ser inseridas noutras categorias, tratam-se de questões de confronto pois os objectivos estabelecidos pelos sujeitos para cada uma delas foram, respectivamente, "levá-la a ver que a sua personalidade não estava bem adequada a tal função" e "proporcionar-lhe a aperceber-se, se ainda não aconteceu, do lugar que a aguarda e o que esperam dela".

15. Questões situacionais: Questões que confrontam a candidata com uma situação relacionada com a função.

Exemplos: O que faria nas alturas em que não tivesse ninguém para atender? Um potencial cliente dirige-se à recepção e pergunta qual a tabela de preços praticada e as condições oferecidas. Apercebe-se que este não ficou muito satisfeito. O que faria para alterar essa situação?

16. Questões com vários focos: Questões que incidem sobre mais do que um foco, ou porque o sujeito formula mais do que uma questão em simultâneo (por exemplo, "Fale-me sobre os seus empregos anteriores e sobre as razões porque não estudou mais."), ou porque apresenta

objectivos distintos para uma mesma questão (por exemplo, "Pretendo saber como é a personalidade da candidata e qual a sua atitude relativamente ao turismo em Portugal.").

Para a sua codificação forneceram-se aos juízes, junto da transcrição dos protocolos e do sistema de categorias, instruções escritas (Anexo H), tendo-se, assim, procedido de modo semelhante ao adoptado para a dos requisitos da função, os quais foram alertados para o facto de que a sua classificação deveria seguir os objectivos estipulados pelos sujeitos para cada uma das questões e não aquilo que eles próprios consideravam ser procurado pelas mesmas.

Obteve-se um Kappa de .92 relativamente ao acordo inter-juízes para o formato e um Kappa de .88 para o foco. Uma vez mais, foi um terceiro juiz que desempatou os pontos de desacordo.

RESULTADOS

Os Requisitos da Função

Teorias Implícitas sobre os Requisitos da Função

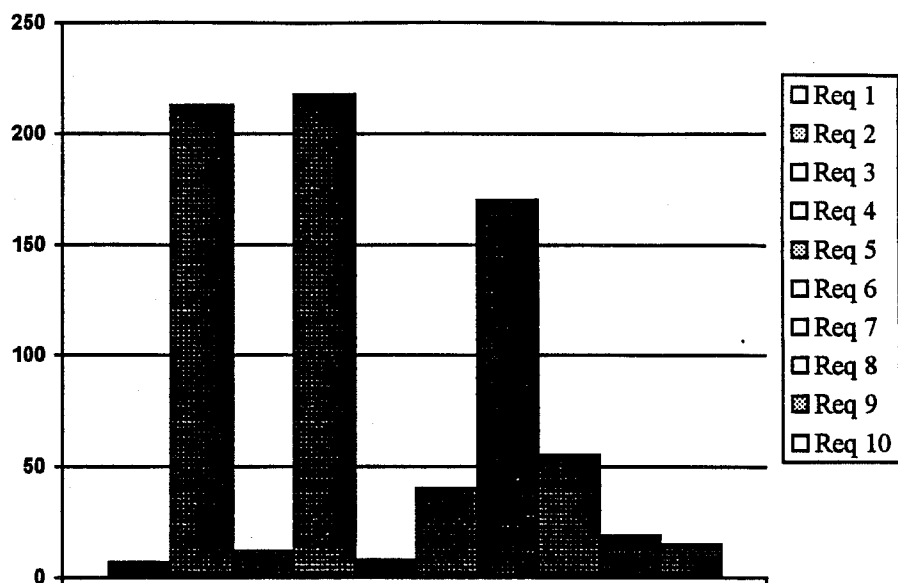
Num primeiro momento, analisaram-se, a título exploratório, as características que os sujeitos, na sua generalidade, julgaram necessárias para o desempenho da função em causa. Dada a heteroscedasticidade encontrada com base no teste *F de Bartlett-Box* (Tabela 3), utilizou-se o teste não paramétrico dos sinais com vista a identificar as características predominantes. Os resultados obtidos encontram-se sintetizados nas Tabelas 1 e 2 e no Gráfico 1.

TABELA 1

Frequências e percentagens dos requisitos da função

	Freq.	%
Req 1 - Disponibilidade	7	3.08
Req 2 - Personalidade	213	93.83
Req 3 - Motivação	12	5.29
Req 4 - Competências	218	96.04
Req 5 - Percepção da função	8	3.52
Req 6 - Saber estar	40	1.76
Req 7 - Características físicas	170	74.89
Req 8 - Aptidões	55	24.23
Req 9 - Cultura geral	19	8.37
Req 10 - Idade	15	6.61

GRÁFICO 1
 Frequências dos requisitos da função



Verifica-se que os requisitos significativamente mais mencionados são os respeitantes à personalidade ($Freq=213$, $\%=94$) e às competências ($Freq=218$, $\%=96$), seguidos das características físicas ($Freq=170$, $\%=75$).

TABELA 2
Teste dos sinais para os requisitos da função

	Req 1	Req 2	Req 3	Req 4	Req 5	Req 6	Req 7	Req 8	Req 9	Req 10
Req 1 Disponibilidade										
Req 2 Personalidade	-1 +211 =15 Z=14.35 p=.00									
Req 3 Motivação	-5 +10 =212 Binom. p=.30	-210 +2 =15 Z=14.22 p=.00								
Req 4 Competências	-0 +218 =9 Z=14.70 p=.00	-102 +76 =49 Z=1.87 p=.06	-0 +213 =14 Z=14.53 p=.00							
Req 5 Percepção da função	-7 +8 =212 Binom. p=1.00	-211 +0 =16 Z=14.46 p=.00	-12 +8 =207 Binom. p=.50	-215 +1 =11 Z=14.49 p=.00						
Req 6 Saber estar	-6 +39 =182 Z=4.77 p=.00	-195 +4 =28 Z=13.47 p=.00	-11 +38 =178 Z=3.71 p=.00	-199 +3 =25 Z=13.72 p=.00	-7 +38 =182 Z=4.47 p=.00					
Req 7 Características físicas	-1 +164 =62 Z=12.61 p=.00	-156 +14 =57 Z=10.81 p=.00	-4 +160 =63 Z=12.10 p=.00	-154 +15 =58 Z=10.62 p=.00	-3 +165 =59 Z=12.42 p=.00	-11 +140 =76 Z=10.42 p=.00				
Req 8 Aptidões	-5 +54 =168 Z=6.25 p=.00	-198 +4 =25 Z=13.58 p=.00	-11 +54 =162 Z=5.21 p=.00	-198 +4 =25 Z=13.58 p=.00	-6 +54 =167 Z=6.07 p=.00	-35 +49 =143 Z=1.42 p=.16	-131 +16 =80 Z=9.40 p=.00			
Req 9 Cultura geral	-6 +18 =203 Binom. p=.02	-207 +0 =20 Z=14.32 p=.00	-11 +18 =198 Binom. p=.27	-211 +3 =13 Z=14.15 p=.00	-8 +19 =200 Binom. p=.05	-39 +18 =170 Z=2.65 p=.01	-154 +3 =70 Z=11.97 p=.00	-52 +15 =160 Z=4.40 p=.00		
Req 10 Idade	-6 +13 =208 Binom. p=.17	-210 +0 =17 Z=14.42 p=.00	-10 +12 =205 Binom. p=.83	-212 +1 =14 Z=14.39 p=.00	-8 +15 =204 Binom. p=.21	-36 +11 =180 Z=3.50 p=.00	-158 +1 =68 Z=12.37 p=.00	-53 +13 =161 Z=4.80 p=.00	-19 +15 =193 Z=5.51 p=.61	

- Número de vezes em que o requisito em linha foi menos referido que o requisito em coluna
+ Número de vezes em que o requisito em linha foi mais referido que o requisito em coluna
= Número de empates

Efeitos da Especialização sobre as Teorias Implícitas acerca dos Requisitos da Função

A fim de se averiguar se a formação académica dos sujeitos fez variar as suas teorias implícitas sobre os requisitos da função, bem como o número total de requisitos que referiram, recorreu-se à análise de variância *oneway*.

TABELA 3

Análise de variância dos requisitos da função segundo a especialização

	Bartlett-Box		F	p
	F	p		
Disponibilidade	38.77	.00	3.18	.02
Personalidade	2.60	.05	1.36	.26
Motivação	8.56	.00	.40	.75
Competências	2.38	.07	5.93	.00
Percepção da função	13.28	.00	.37	.78
Saber estar	7.02	.00	2.38	.07
Características físicas	1.77	.15	1.76	.16
Aptidões	11.70	.00	6.93	.00
Cultura geral	3.71	.01	.83	.48
Idade	2.39	.09	2.93	.07

Tal como evidenciado pela Tabela 3, as teorias implícitas dos sujeitos diferem em três dos dez requisitos isolados a partir da análise de conteúdo efectuada: a disponibilidade ($F(3,223)=3.18$, $p=.02$), as competências ($F(3,223)=5.93$, $p=.00$) e as aptidões ($F(3,223)=6.93$, $p=.00$).

Recorreu-se ao teste de *Scheffé* para identificar os grupos que diferiam significativamente.

TABELA 4

Médias e desvios-padrão dos requisitos da função segundo a especialização

		<i>M</i>	<i>d. p.</i>
Leigos	Disponibilidade	.02	.13
	Personalidade	2.23	1.47
	Motivação	.05	.22
	Competências	1.73	1.18
	Percepção da função	.02	.13
	Saber estar	.23	.43
	Características físicas	.77	.65
	Aptidões	.17	.42
	Cultura geral	.08	.28
	Idade	.00	.00
Iniciados	Disponibilidade	.00	.00
	Personalidade	1.90	1.13
	Motivação	.04	.19
	Competências	1.67	.88
	Percepção da função	.06	.31
	Saber estar	.31	.54
	Características físicas	.71	.50
	Aptidões	.14	.35
	Cultura geral	.06	.24
Idade	.06	.24	
Especialistas	Disponibilidade	.03	.17
	Personalidade	2.31	1.58
	Motivação	.07	.30
	Competências	1.84	.92
	Percepção da função	.04	.20
	Saber estar	.16	.47
	Características físicas	.92	.66
	Aptidões	.32	.55
	Cultura geral	.12	.33
Idade	.11	.31	
Especialistas com formação em cognição social	Disponibilidade	.12	.40
	Personalidade	2.49	1.63
	Motivação	.10	.37
	Competências	2.49	1.14
	Percepção da função	.05	.22
	Saber estar	.07	.26
	Características físicas	.93	.57
	Aptidões	.59	.77
Cultura geral	.05	.22	
Idade	.10	.30	

Assim, quanto à disponibilidade, enquanto que esta não foi referida pelos iniciados ($M=.00$, $d.p.=.00$), foi-no pelos especialistas com formação em cognição social, ainda que de forma reduzida ($M=.12$, $d.p.=.40$).

Relativamente às competências, estes mesmos especialistas diferem dos restantes 3 grupos por as referirem mais vezes ($M=2.49$, $d.p.=1.14$ versus $M=1.73$, $d.p.=1.18$ para os leigos; $M=1.67$, $d.p.=.88$ para os iniciados e $M=1.84$, $d.p.=.92$, para os especialistas).

Os especialistas com formação em cognição social mencionaram, ainda, mais vezes as aptidões do que os leigos e os iniciados ($M=.32$, $d.p.=.55$ versus $M=.17$, $d.p.=.42$ e $M=.14$, $d.p.=.35$, respectivamente).

Efectuou-se o teste não paramétrico *H de Kruskal-Wallis* para os casos em que foi encontrada heteroscedasticidade. Os resultados obtidos sustentam os decorrentes da análise de variância (Tabelas 5), à excepção do requisito "saber estar", em relação ao qual foram encontradas, ao contrário dos resultados obtidos através daquela, diferenças significativas ($X^2=8.57$, $p=.04$). Os iniciados foram aqueles que mais o mencionaram (*Mean Rank*=124.95), seguidos dos leigos (*Mean Rank*=119.90), dos especialistas (*Mean Rank*=108.31) e, por fim, dos especialistas com formação em cognição social (*Mean Rank*=102.12).

TABELA 5

Teste H de Kruskal-Wallis para os requisitos da função segundo a especialização

	χ^2	p
Disponibilidade	8.23	.04
Personalidade	2.66	.45
Motivação	.60	.90
Competências	18.21	.00
Percepção da função	.90	.83
Saber estar	8.57	.04
Características físicas	5.85	.12
Aptidões	16.69	.00
Cultura geral	2.49	.48
Idade	7.05	.07

TABELA 6

Média dos números de ordem dos requisitos da função segundo a especialização

	Leigos	Iniciados	Especialistas	Especialistas com for. em cogn.social
	<i>Mean Rank</i>	<i>Mean Rank</i>	<i>Mean Rank</i>	<i>Mean Rank</i>
Req 1 - Disponibilidade	112.38	110.50	113.55	121.61
Req 2 - Personalidade	114.98	102.38	116.45	122.88
Req 3 - Motivação	113.63	112.33	114.16	116.38
Req 4 - Competências	100.91	102.63	113.50	149.74
Req 5 - Percepção da função	111.88	114.42	114.58	115.51
Req 6 - Saber estar	119.90	124.75	108.31	102.12
Req 7 - Características físicas	106.46	104.34	120.86	124.90
Req 8 - Aptidões	103.30	101.17	118.53	137.76
Req 9 - Cultura geral	113.96	111.05	118.30	110.04
Req 10 - Idade	106.50	113.05	118.77	117.57

Estes resultados infirmam, pois, a hipótese 1.1., a qual previa a não existência de diferenças entre os quatro grupos de especialização quanto às suas teorias implícitas sobre os requisitos da função em causa.

A hipótese 1.2. foi, igualmente, refutada, pois verificou-se um efeito significativo da especialização sobre o número de requisitos mencionados (F de *Bartlett-Box*=2.03, $p=.11$; $F(3,223)=8.63$, $p=.00$). De acordo com o teste de *Scheffé*, são os especialistas com formação em cognição social que diferem dos leigos e dos iniciados, por terem referido um maior número de requisitos do que os restantes ($M=6.95$, $d.p.=2.45$ versus $M=5.27$, $d.p.=2.14$ e $M=4.92$, $d.p.=1.70$, respectivamente).

A Formação de Impressões

Relativamente à impressão formada pelos sujeitos acerca da candidata, analisaram-se os efeitos principais e interações da formação académica e da favorabilidade dos traços de personalidade com que a candidata foi descrita sobre a avaliação que foi feita em termos das suas habilitações, experiência profissional, personalidade, interesses e aptidões. Para tal, procedeu-se a um conjunto de 5 análises de variância a dois factores, cujos resultados constam da Tabela 7. Perante a heteroscedasticidade dos dados, estes foram ordenados em sentido crescente e, então, submetidos à corrente ANOVA *two-way*. Uma vez que os dois procedimentos deram resultados semelhantes (confirmar comparando a Tabela 7 com a Tabela 8), adoptou-se o procedimento corrente (Conover, 1980).

TABELA 7

Análise de variância da formação de impressões segundo a especialização X a favorabilidade da candidata

		Bartlett-Box		F	p
		F	p		
Habilitações	Especialização			2.84	.04
	Favorabilidade candidata	1.79	.08	3.61	.06
	Interacção			1.47	.22
Experiência	Especialização			5.53	.00
	Favorabilidade candidata	2.56	.01	.48	.49
	Interacção			2.06	.11
Personalidade	Especialização			3.73	.01
	Favorabilidade candidata	2.24	.03	536.91	.00
	Interacção			.20	.90
Interesses	Especialização			3.81	.01
	Favorabilidade candidata	1.11	.35	29.12	.00
	Interacção			.26	.85
Aptidões	Especialização			6.05	.00
	Favorabilidade candidata	1.50	.16	3.91	.05
	Interacção			1.31	.27

TABELA 8

Análise de variância da formação de impressões segundo a especialização X a favorabilidade da candidata (números de ordem)

		F	p.
Experiência	Especialização	5.06	.00
	Favorabilidade da candidata	.51	.48
	Interacção	2.04	.11
Personalidade	Especialização	3.70	.01
	Favorabilidade da candidata	486.37	.00
	Interacção	.29	.83

Verificou-se um efeito principal da especialização sobre a impressão formada acerca da candidata nas cinco dimensões abordadas: habilitações literárias ($F(3,223)=2.84$, $p=.04$),

experiência profissional ($F(3,223)=5.53, p=.00$), personalidade ($F(3,223)=3.73, p=.01$), interesses ($F(3,223)=3.81, p=.01$) e aptidões ($F(3,223)=6.05, p=.00$).

A fim de se saber entre quais dos 4 grupos se registavam diferenças, recorreu-se ao teste de *Scheffé*.

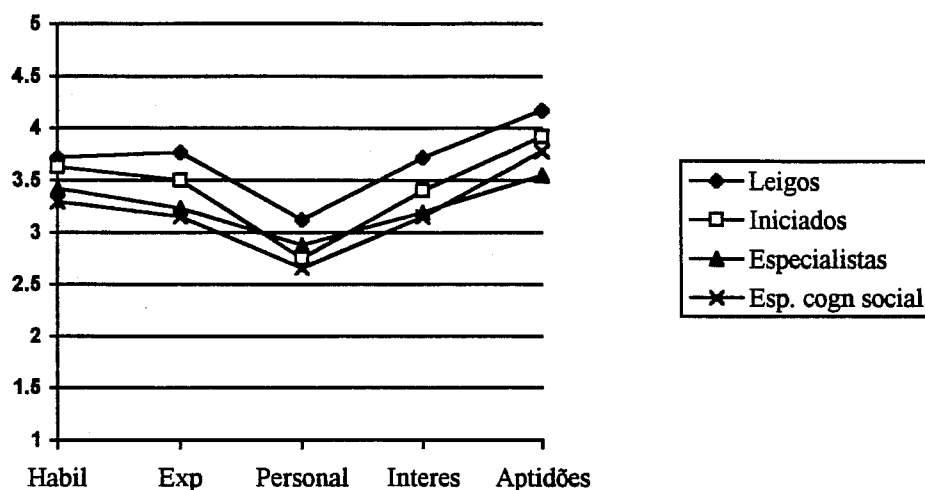
Relativamente às habilitações e à personalidade, este teste não acusou nenhuma diferença significativa a .05.

TABELA 9

Médias e desvios-padrão da formação de impressões segundo a especialização

		<i>M</i>	<i>d. p.</i>
Leigos	Habilitações	3.72	.74
	Experiência	3.77	.67
	Personalidade	3.12	1.53
	Interesses	3.72	.95
	Aptidões	4.17	.74
Iniciados	Habilitações	3.63	.71
	Experiência	3.50	.83
	Personalidade	2.75	1.43
	Interesses	3.40	1.05
	Aptidões	3.92	.79
Especialistas	Habilitações	3.42	.97
	Experiência	3.23	1.09
	Personalidade	2.88	1.43
	Interesses	3.19	1.09
	Aptidões	3.55	.86
Especialistas com formação em cognição social	Habilitações	3.29	.90
	Experiência	3.15	.94
	Personalidade	2.66	1.48
	Interesses	3.15	1.20
	Aptidões	3.78	1.01

GRÁFICO 2
Formação de impressões segundo a especialização



Quanto à experiência profissional da candidata, o teste de *Scheffé* apontou os leigos como tendo formado uma impressão significativamente mais positiva ($M=3.77$, $d.p.=.67$) do que os especialistas e os especialistas com formação em cognição social ($M=3.23$, $d.p.=1.09$ e $M=3.15$, $d.p.=.94$, respectivamente).

Tanto ao nível dos interesses como das aptidões, foi a impressão formada pelo grupo dos leigos e dos especialistas que se apresentou significativamente diferente com, uma vez mais, os primeiros a avaliarem a candidata de modo mais positivo ($M=3.72$, $d.p.=.95$ e $M=4.17$, $d.p.=.74$ versus $M=3.19$, $d.p.=1.09$ e $M=3.55$, $d.p.=.86$).

Tais resultados infirmam a hipótese 1.3., segundo a qual os quatro grupos de especialização formariam impressões semelhantes acerca da candidata.

A manipulação da favorabilidade dos traços de personalidade da candidata provocou o efeito esperado, isto é, os sujeitos a quem a candidata foi descrita com traços desfavoráveis para a função avaliaram-na mais negativamente em termos desta dimensão do que os sujeitos que foram

confrontados com traços adequados ($F(1,225)=536.91, p=.00; M=1.65, d.p.=.85$ versus $M=4.11, d.p.=.74$). Contudo, este efeito não se resumiu à formação de impressões acerca da personalidade, tendo-se generalizado, na mesma direcção, aos interesses ($F(1,225)=29.12, p=.00; M=3.01, d.p.=1.12$ versus $M=3.73, d.p.=.93$) e às aptidões ($F(1,225)=3.91, p=.05; M=3.72, d.p.=.94$ versus $M=3.96, d.p.=.79$). Os resultados obtidos infirmam as hipóteses 2.1. e 2.2. e sustentam as hipóteses 2.3. e 2.4.

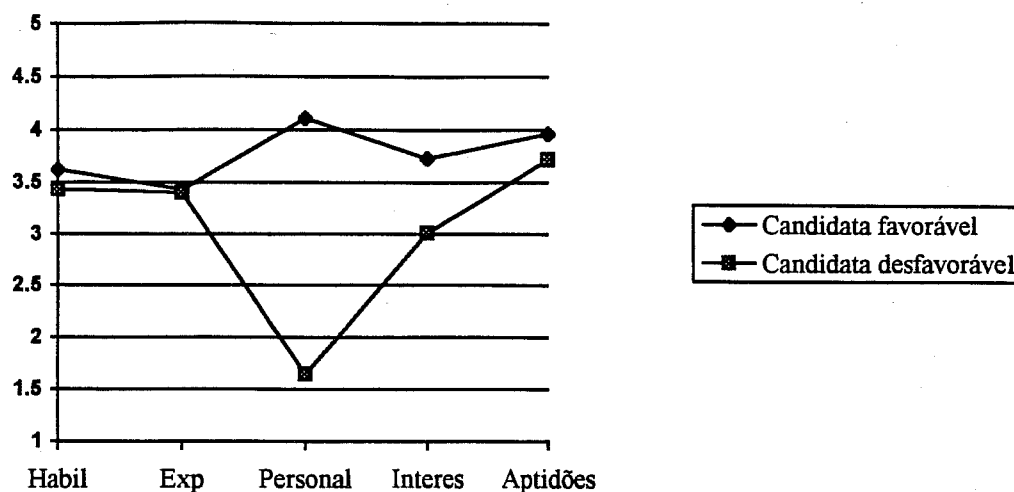
Não se encontraram quaisquer efeitos de interacção.

TABELA 10

Médias e desvios-padrão da formação de impressões segundo a favorabilidade da candidata

		<i>M</i>	<i>d. p.</i>
Candidata favorável	Habilitações	3.62	.77
	Experiência	3.43	.99
	Personalidade	4.11	.74
	Interesses	3.73	.93
	Aptidões	3.96	.79
Candidata desfavorável	Habilitações	3.43	.92
	Experiência	3.40	.88
	Personalidade	1.65	.85
	Interesses	3.01	1.12
	Aptidões	3.72	.94

GRÁFICO 3
Formação de impressões segundo a favorabilidade



As Estratégias de Teste das Hipóteses

Relativamente às estratégias de teste das hipóteses adoptadas pelos sujeitos procederam-se a várias análises. Por um lado, analisaram-se os formatos e os focos das questões que, globalmente, foram predominantemente utilizados. Por outro lado, analisaram-se os efeitos da favorabilidade da candidata e da formação académica dos sujeitos sobre estas mesmas medidas, bem como sobre o número total de questões formuladas.

O Formato das Questões

Da análise das Tabelas 11 e 12 e do Gráfico 4, conclui-se que, em geral, as questões mais usadas foram as abertas ($Freq=190$, $\%=83.70$), seguindo-se-lhes as questões de resposta sim/não acerca da adequação da candidata à função ($Freq=117$, $\%=51.54$).

TABELA 11

Frequências e percentagens dos formatos das questões

	Freq.	%
Form 1 - Sim/Não adequação	117	51.54
Form 2 - Sim/Não inadequação	31	13.66
Form 3 - Sim/Não adequação pela negativa	3	1.32
Form 4 - Sim/Não inadequação pela negativa	4	1.76
Form 5 - Bidireccionais	15	6.61
Form 6 - Abertas	190	83.70
Form 7 - Imperativas	27	11.89
Form 8 - Enviesadas adequação	6	2.64
Form 9 - Enviesadas inadequação	4	1.76
Form 10 - Mistas adequação	1	.44
Form 11 - Mistas inadequação	1	.44
Form 12 - Mistas bidireccionais	1	.44
Form 13 - Afirmações inadequação	1	.44
Form 14 - Afirmações adequação	1	.44

GRÁFICO 4

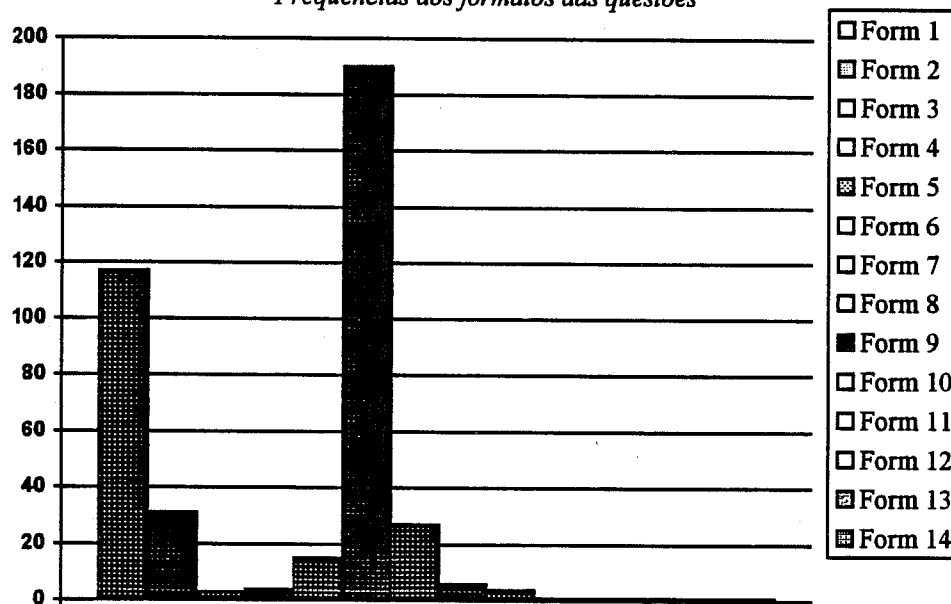
Frequências dos formatos das questões

TABELA 12
Teste dos sinais para o formato das questões

	Form 1	Form 2	Form 3	Form 4	Form 5	Form 6	Form 7	Form 8	Form 9	Form 10
Form 1 Sim/Não adequação										
Form 2 Sim/Não inadequação	-105 +10 =112 Z=8.77 p=.00									
Form 3 Sim/Não adequação pela negativa	-115 +0 =112 Z=10.63 p=.00	-31 +3 =193 Z=4.63 p=.00								
Form 4 Sim/Não inadequação pela negativa	-116 +3 =108 Z=10.27 p=.00	-31 +4 =192 Z=4.39 p=.00	-3 +4 =220 Binom. p=1.00							
Form 5 Bidireccionais	-115 +7 =105 Z=9.69 p=.00	-29 +14 =184 Z=2.14 p=.03	-3 +15 =209 Binom. p=.01	-4 +15 =208 Binom. p=.02						
Form 6 Abertas	-45 +137 =45 Z=6.75 p=.00	-5 +184 =38 Z=12.95 p=.00	-1 +189 =37 Z=13.57 p=.00	-0 +188 =39 Z=13.64 p=.00	-3 +185 =39 Z=13.20 p=.00					
Form 7 Imperativas	-113 +20 =94 Z=7.98 p=.00	-31 +25 =170 Z=.53 p=.60	-2 +26 =199 Binom. p=.00	-2 +25 =200 Binom. p=.00	-15 +27 =185 Z=1.70 p=.09	-186 +3 =38 Z=13.24 p=.00				
Form 8 Enviesadas adequação	-114 +3 =110 z=10.17 p=.00	-31 +6 =190 Z=3.95 p=.00	-3 +6 =218 Binom. p=.51	-4 +6 =217 Binom. p=.75	-15 +6 =206 Binom. p=.08	-189 +0 =38 Z=13.68 p=.00	-25 +4 =198 binom. p=.00			
Form 9 Enviesadas inadequação	-117 +4 =106 Z=10.18 p=.00	-31 +4 =192 Z=4.39 p=.00	-3 +4 =220 Binom. p=1.00	-4 +4 =219 Binom. p=1.00	-15 +4 =208 Binom. p=.02	-190 +0 =37 Z=13.71 p=.00	-26 +3 =198 Binom. p=.00	-4 +2 =221 Binom. p=.69		
Form 10 Mistas adequação	-117 +0 =110 z=10.72 p=.00	-31 +1 =195 Z=5.13 p=.00	-3 +1 =223 Binom. p=.63	-4 +1 =222 Binom. p=.38	-15 +1 =211 Binom. p=.00	-190 +0 =37 Z=13.71 p=.00	-27 +1 =199 Binom. p=.00	-6 +1 =220 Binom. p=.13	-4 +1 =222 Binom. p=.38	

- Número de vezes em que o formato em linha foi menos referido que o formato em coluna

+ Número de vezes em que o formato em linha foi mais referido que o formato em coluna

= Número de empates

TABELA 12 (Continuação)

Teste dos sinais para o formato das questões

	Form 1	Form 2	Form 3	Form 4	Form 5	Form 6	Form 7	Form 8	Form 9	Form 10
Form 11	-117	-31	-3	-4	-15	-190	-27	-6	-4	-1
	+1	+1	+1	+1	+1	+0	+1	+1	+1	+1
Mistas inadequação	=109	=195	=223	=222	=211	=37	=199	=220	=222	=225
	Z=10.59	Z=5.13	Binom.	Binom.	Binom.	Z=13.71	Binom.	Binom.	Binom.	Binom.
	p=.00	p=.00	p=.63	p=.38	p=.00	p=.00	p=.00	p=.13	p=.38	p=1.00
Form 12	-117	-31	-3	-4	-14	-190	-27	-6	-4	-1
	+1	+1	+1	+1	+0	+0	+1	+1	+1	+1
Mistas bidireccionais	=109	=195	=223	=222	=213	=37	=199	=220	=222	=225
	Z=10.59	Z=5.13	Binom.	Binom.	Binom.	Z=13.71	Binom.	Binom.	Binom.	Binom.
	p=.00	p=.00	p=.63	p=.38	p=.00	p=.00	p=.00	p=.13	p=.38	p=1.00
Form 13	-117	-31	-3	-4	-15	-190	-26	-6	-4	-1
	+1	+1	+1	+1	+1	+0	+0	+1	+1	+1
Afirmações inadequação	=109	=195	=223	=222	=211	=37	=201	=220	=222	=225
	Z=10.56	Z=5.13	Binom.	Binom.	Binom.	Z=13.71	Binom.	Binom.	Binom.	Binom.
	p=.00	p=.00	p=.63	p=.38	p=.00	p=.00	p=.00	p=.13	p=.38	p=1.00
Form 14	-117	-31	-3	-4	-15	-190	-27	-6	-4	-1
	+0	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1
Afirmações adequação	=110	=195	=223	=222	=211	=36	=199	=220	=222	=225
	Z=10.72	Z=5.13	Binom.	Binom.	Binom.	Z=13.60	Binom.	Binom.	Binom.	Binom.
	p=.00	p=.00	p=.63	p=.38	p=.00	p=.00	p=.00	p=.13	p=.38	p=1.00

- Número de vezes em que o formato em linha foi menos referido que o formato em coluna

+ Número de vezes em que o formato em linha foi mais referido que o formato em coluna

= Número de empates

TABELA 12 (Continuação)

Teste dos sinais para o formato das questões

	Form 11	Form 12	Form 13	Form 14
Form 12	-1			
	+1			
Mistas bidireccionais	=225			
	Binom.			
	p=1.00			
Form 13	-1	-1		
	+1	+1		
Afirmações inadequação	=225	=225		
	Binom.	Binom.		
	p=1.00	p=1.00		
Form 14	-1	-1	-1	
	+1	+1	+1	
Afirmações adequação	=225	=225	=225	
	Binom.	Binom.	Binom.	
	p=1.00	p=1.00	p=1.00	

- Número de vezes em que o formato em linha foi menos referido que o formato em coluna

+ Número de vezes em que o formato em linha foi mais referido que o formato em coluna

= Número de empates

O Foco das Questões

Como evidenciam as Tabelas 13 e 14 e o Gráfico 5, o foco em que, globalmente, os sujeitos mais se centraram foi a motivação/interesses da candidata (*Freq*=151, %=66.52), seguido da sua personalidade (*Freq*=93, %=40.97), das suas competências (*Freq*=75, %=33.04) e da percepção que esta teria da função e do hotel (*Freq*=69, %=30.40).

TABELA 13

Frequências e percentagens dos focos das questões

	Freq.	%
Foco 1 -Dados pessoais	5	2.20
Foco 2 - Disponibilidade	28	12.33
Foco 3 - Personalidade	93	40.97
Foco 4 - Motivação	151	66.52
Foco 5 - Competências	75	33.04
Foco 6 - Percepção da função e da organização	69	30.40
Foco 7 - Empregos anteriores	50	22.03
Foco 8 - Auto-percepção	50	22.03
Foco 9 - Atitudes	10	4.41
Foco 10 - Contexto social	6	2.64
Foco 11 - Abandono dos estudos	5	2.20
Foco 12 - Fecho	2	.88
Foco 13 -Testagem	8	3.52
Foco 14 - Confronto	2	.88
Foco 15 - Situacional	8	3.52
Foco 16 - Vários focos	22	9.69

TABELA 14
Teste dos sinais para o foco das questões

	Foco 1	Foco 2	Foco 3	Foco 4	Foco 5	Foco 6	Foco 7	Foco 8	Foco 9	Foco 10
Foco 1 Dados Pessoais										
Foco 2 Disponibilidade	-2 +26 =199 Binom. p=.00									
Foco 3 Personalidade	-4 +93 =130 Z=8.94 p=.00	-18 +82 =127 Z=6.30 p=.00								
Foco 4 Motivação	-3 +148 =76 Z=11.72 p=.00	-13 +141 =73 Z=10.23 p=.00	-50 +114 =63 Z=4.92 p=.00							
Foco 5 Competências	-3 +73 =151 Z=7.91 p=.00	-19 +70 =138 Z=5.30 p=.00	-62 +46 =119 Z=1.44 p=.15	-120 +41 =66 Z=6.15 p=.00						
Foco 6 Percepção da função e da organização	-4 +68 =155 Z=7.42 p=.00	-23 +65 =139 Z=4.37 p=.00	-82 +51 =94 Z=2.60 p=.01	-111 +19 =97 Z=7.98 p=.00	-62 +52 =113 Z=.84 p=.40					
Foco 7 Empregos anteriores	-4 +50 =173 Z=6.12 p=.00	-26 +46 =155 Z=2.24 p=.03	-76 +35 =116 Z=3.80 p=.00	-124 +19 =84 Z=8.70 p=.00	-64 +40 =123 Z=2.26 p=.02	-53 +35 =139 Z=1.81 p=.07				
Foco 8 Auto-percepção	-3 +49 =175 Z=6.24 p=.00	-24 +46 =157 Z=2.51 p=.01	-79 +38 =110 Z=3.70 p=.00	-126 +19 =82 Z=8.80 p=.00	-63 +40 =124 Z=2.17 p=.03	-51 +31 =145 Z=2.10 p=.04	-42 +42 =143 Z=.00 p=1.00			
Foco 9 Atitudes	-5 +10 =212 Binom. p=.30	-27 +9 =191 Z=2.83 p=.00	-89 +4 =134 Z=8.71 p=.00	-146 +4 =77 Z=11.51 p=.00	-74 +8 =145 Z=7.18 p=.00	-67 +8 =152 Z=6.70 p=.00	-49 +9 =169 Z=5.12 p=.00	-49 +9 =169 Z=5.12 p=.00		
Foco 10 Contexto social	-5 +6 =216 Binom. p=1.00	-27 +5 =195 Z=3.71 p=.00	-92 +5 =130 Z=8.73 p=.00	-148 +1 =78 Z=11.96 p=.00	-75 +6 =146 Z=7.56 p=.00	-68 +5 =154 Z=7.26 p=.00	-48 +3 =176 Z=6.16 p=.00	-49 +5 =173 Z=5.85 p=.00	-10 +6 =211 Binom. p=.45	

- Número de vezes em que o foco em linha foi menos referido que o foco em coluna

+ Número de vezes em que o foco em linha foi mais referido que o foco em coluna

= Número de empates

TABELA 14 (Continuação)

Teste dos sinais para o foco das questões

	Foco 1	Foco 2	Foco 3	Foco 4	Foco 5	Foco 6	Foco 7	Foco 8	Foco 9	Foco 10
Foco 11	-5	-27	-93	-150	-75	-67	-48	-48	-10	-5
	+5	+4	+5	+1	+4	+2	+3	+3	+5	+4
Abandono dos estudos	=217	=196	=129	=76	=148	=158	=176	=176	=212	=218
	Binom.	Z=3.95	Z=8.79	Z=12.04	Z=7.88	Z=7.70	Z=6.16	Z=6.16	Binom.	Binom.
	p=1.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.30	p=1.00
Foco 12	-4	-28	-93	-149	-75	-69	-50	-50	-10	-6
	+1	+2	+2	+0	+1	+1	+2	+1	+2	+2
Fecho	=222	=197	=132	=78	=151	=157	=175	=176	=215	=219
	Binom.	Binom.	Z=9.23	Z=12.12	Z=8.37	Z=8.01	Z=6.52	Z=6.72	Binom.	Binom.
	p=0.38	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.04	p=0.29
Foco 13	-5	-26	-92	-147	-74	-68	-50	-48	-10	-6
	+8	+6	+7	+2	+5	+6	+8	+6	+8	+8
Testagem	=214	=195	=128	=78	=148	=153	=169	=173	=209	=213
	Binom.	Z=3.36	Z=8.44	Z=11.80	Z=7.65	Z=7.09	Z=5.38	Z=5.58	Binom.	Binom.
	p=0.58	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.81	p=0.79
Foco 14	-5	-28	-93	-151	-75	-68	-50	-50	-10	-6
	+2	+2	+2	+1	+2	+1	+2	+2	+20	+2
Confronto	=220	=197	=132	=75	=150	=158	=175	=175	=215	=219
	Binom.	Binom.	Z=9.23	Z=12.09	Z=8.21	Z=7.95	Z=6.52	Z=6.52	Binom.	Binom.
	p=0.45	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.04	p=0.29
Foco 15	-5	-27	-90	-150	-72	-68	-49	-49	-9	-6
	+8	+6	+6	+6	+5	+7	+7	+7	+7	+8
Situacional	=214	=194	=131	=71	=150	=152	=171	=171	=211	=213
	Binom.	Z=3.48	Z=8.47	Z=11.45	Z=7.52	Z=6.93	Z=5.48	Z=5.48	Binom.	Binom.
	p=0.58	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.08	p=0.79
Foco 16	-4	-26	-89	-143	-70	-63	-47	-46	-8	-6
	+21	+21	+17	+9	+15	+16	+20	+16	+20	+22
Vários focos	=202	=180	=121	=75	=142	=148	=160	=165	=199	=199
	Binom.	Z=5.58	Z=6.90	Z=10.79	Z=5.86	Z=5.18	Z=3.18	Z=3.68	Binom.	Binom.
	p=0.00	p=0.56	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.00	p=0.03	p=0.00

- Número de vezes em que o foco em linha foi menos referido que o foco em coluna

+ Número de vezes em que o foco em linha foi mais referido que o foco em coluna

= Número de empates

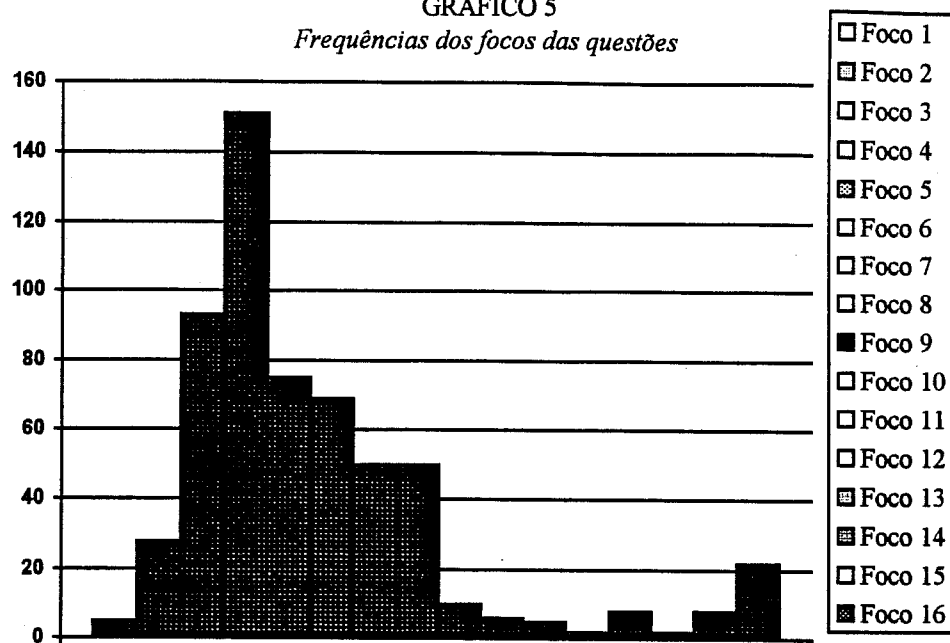
TABELA 14 (Continuação)

Teste dos sinais para o foco das questões

	Foco 11	Foco 12	Foco 13	Foco 14	Foco 15	Foco 16
Foco 11 Abandono dos estudos						
Foco 12 Fecho	-5 +2 =220 Binom. p=.45					
Foco 13 Testagem	-5 +8 =214 Binom. p=.58	-2 +8 =217 Binom. p=.11				
Foco 14 Confronto	-5 +2 =220 Binom. p=.45	-2 +2 =223 Binom. p=1	-8 +2 =217 Binom. p=.11			
Foco 15 Situacional	-5 +8 =214 Binom. p=.58	-2 +8 =217 Binom. p=.11	-8 +8 =211 Binom. p=1.00	-2 +8 =217 Binom. p=.11		
Foco 16 Vários focos	-2 +19 =206 Binom. p=.00	-1 +21 =205 Binom. p=.00	-8 +22 =197 Binom. p=.02	-2 +22 =203 Binom. p=.00	-8 +22 =197 Binom. p=.02	

- Número de vezes em que o Foco em linha foi menos referido que o Foco em coluna
+ Número de vezes em que o Foco em linha foi mais referido que o Foco em coluna
= Número de empates

GRÁFICO 5
Frequências dos focos das questões



Efeitos da Especialização e da Adequação da Personalidade sobre o Formato das Questões

Alguns dos formatos de questões encontrados neste estudo não foram, até à data, utilizados pelos sujeitos noutras investigações. É o caso das questões de resposta sim /não formuladas pela negativa, das questões mistas e das afirmações. Assim, é desconhecido o efeito que possam produzir junto do inquirido.

Para além disto, estas questões apresentam uma frequência extremamente reduzida (confirmar Tabela 11), a qual as impediria, de qualquer modo, de serem submetidas ao tratamento estatístico pretendido. Por estas razões, tais questões não são consideradas para a análise das estratégias de teste das hipóteses.

É, também, pela diminuta frequência das questões enviesadas que estas foram, igualmente, excluídas da análise.

Restam, deste modo, e de acordo com a classificação apresentada no capítulo destinado ao método, (1) as questões de resposta sim/não acerca da adequação da candidata à função, correspondentes a uma estratégia de teste positivo acerca da adequação, (2) as questões de resposta sim/não acerca da inadequação da candidata à função, correspondentes a uma estratégia de teste positivo acerca da inadequação e, finalmente, (3) as questões bidireccionais, abertas e imperativas, correspondentes a uma estratégia diagnóstica.

Para testar os efeitos da especialização e da favorabilidade da candidata sobre as estratégias adoptadas em termos dos formatos das questões realizou-se um conjunto de 3 análises de variância a dois factores (Tabela 15). Perante a heteroscedasticidade revelada pelo teste *F de Bartlett-Box*, procedeu-se da forma apresentada por Conover (1980). Tendo-se obtido, uma vez mais, resultados semelhantes entre os dois tratamentos (ver Tabela 16), a descrição dos resultados baseia-se na análise de variância usual, tal como proposto pelo autor.

TABELA 15

Análise de variância dos formatos das questões segundo a especialização X a favorabilidade da candidata

		Bartlett-Box		F	p
		F	p		
Teste ⁺ adequação	Especialização			4.64	.00
	Favorabilidade candidata	2.31	.02	.49	.49
	Interacção			.12	.95
Teste ⁺ inadequação	Especialização			1.79	.15
	Favorabilidade candidata	7.55	.00	.53	.47
	Interacção			.79	.50
Diagnóstica	Especialização			10.59	.00
	Favorabilidade candidata	.77	.61	4.29	.04
	Interacção			1.34	.26

TABELA 16

Análise de variância dos formatos das questões segundo a especialização X a favorabilidade da candidata (números de ordem)

		F	p
Teste ⁺ adequação	Especialização	3.56	.02
	Favorabilidade candidata	.71	.40
	Interacção	.21	.89
Teste ⁺ inadequação	Especialização	1.54	.21
	Favorabilidade candidata	.68	.41
	Interacção	.54	.65

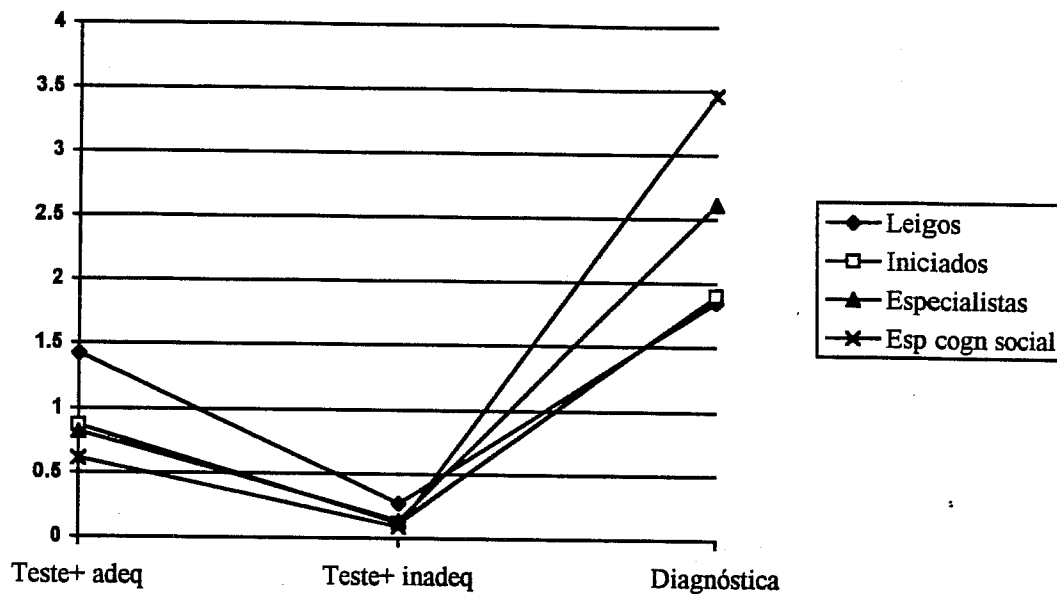
Verificou-se um efeito principal da especialização sobre a adopção das estratégias de teste das hipóteses em termos do formato das questões, concretamente sobre as de teste positivo acerca da adequação da candidata ($F(3,223)=4.64, p=.00$) e sobre as diagnósticas ($F(3, 223)=10.59, p=.00$). Com base no teste de *Scheffé* foi possível identificar os grupos que diferiam significativamente.

TABELA 17

Médias e desvios-padrão dos formatos das questões segundo a especialização

		M	d. p.
Leigos	Teste ⁺ adequação	1.42	1.44
	Teste ⁺ inadequação	.27	.58
	Diagnóstica	1.85	1.44
Iniciados	Teste ⁺ adequação	.87	1.22
	Teste ⁺ inadequação	.12	.32
	Diagnóstica	1.90	1.42
Especialistas	Teste ⁺ adequação	.82	1.05
	Teste ⁺ inadequação	.14	.42
	Diagnóstica	2.61	1.76
Especialistas com formação em cognição social	Teste ⁺ adequação	.61	.80
	Teste ⁺ inadequação	.09	.30
	Diagnóstica	3.46	1.70

GRÁFICO 6
 Formatos das questões segundo a especialização



Assim, os leigos utilizaram mais a primeira ($M=1.42$, $d.p.=1.44$) do que os especialistas ($M=.82$, $d.p.=1.05$) e do que os especialistas com formação em cognição social ($M=.61$, $d.p.=.80$), o contrário tendo sucedido quanto à utilização da segunda ($M=1.85$, $d.p.=1.44$; $M=2.61$, $d.p.=1.76$; $M=3.46$, $d.p.=1.70$, respectivamente), resultados que infirmam a hipótese 1.4.1. a qual previa, uma vez mais, uma semelhança entre os vários grupos de especialização, desta vez quanto às estratégias de testes das hipóteses em termos do formato das questões formuladas.

Resultados igualmente significativos foram encontrados quanto ao efeito principal da favorabilidade da candidata sobre a utilização de estratégias diagnósticas ($F(1,225)=4.29, p=.04$), as quais foram mais usadas pelos sujeitos na condição de candidata com traços de personalidade adequados do que na de traços inadequados ($M=2.60, p=1.71$ versus $M=2.20, d.p.=1.65$). As hipóteses 3.1. e 3.2. foram, pois, infirmadas.

Não foram encontrados efeitos de interacção significativos.

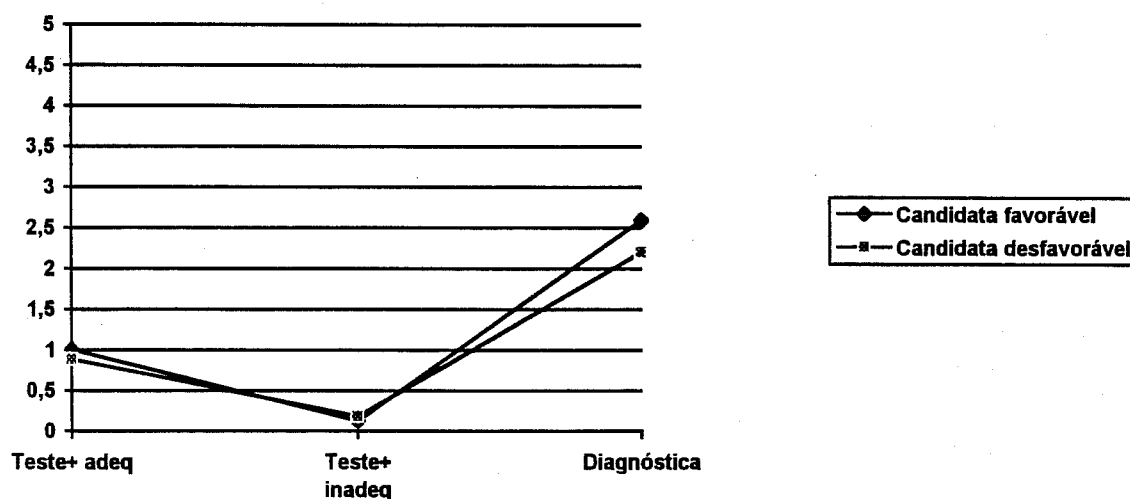
TABELA 18

Médias e desvios-padrão dos formatos das questões segundo a favorabilidade da candidata

		<i>M</i>	<i>d. p.</i>
Candidata favorável	Teste ⁺ adequação	1.01	1.21
	Teste ⁺ inadequação	.13	.41
	Diagnóstica	2.60	1.71
Candidata desfavorável	Teste ⁺ adequação	.89	1.19
	Teste ⁺ inadequação	.18	.45
	Diagnóstica	2.20	1.65

GRÁFICO 7

Formatos das questões segundo a favorabilidade



Efeitos da Especialização e da Adequação da Personalidade sobre o Foco das Questões

Dada a heteroscedasticidade traduzida pelo teste *F de Bartlett-Box* e a existência de um elevado número de células sem variância (Tabela 19), a par da reduzida frequência da maioria dos focos, a análise dos efeitos da especialização não é tida em conta, ficando por testar a hipótese 1.4.2., bem como os efeitos da favorabilidade da candidata.

TABELA 19

*Análise de variância dos focos das questões segundo a especialização
X a favorabilidade da candidata*

		Bartlett-Box		F	p
		F	p		
Dados pessoais	Especialização			1.06	.37
	Fav. Candidata	*	*	.01	.93
	Interacção			.27	.85
Disponibilidade	Especialização			3.28	.02
	Fav. Candidata	6.50	.00	2.91	.09
	Interacção			2.12	.10
Personalidade	Especialização			.31	.82
	Fav. Candidata	3.85	.00	4.03	.05
	Interacção			2.94	.03
Motivação	Especialização			2.17	.09
	Fav. Candidata	.96	.46	2.16	.14
	Interacção			.36	.78
Competências	Especialização			2.66	.05
	Fav. Candidata	7.05	.00	5.36	.02
	Interacção			1.59 ^a	.19
Percepção da função/ organização	Especialização			3.18	.03
	Fav. Candidata	4.34	.00	1.98	.16
	Interacção			.18	.91
Empregos anteriores	Especialização			2.34	.07
	Fav. Candidata	3.66	.00	.59	.44
	Interacção			1.24	.30
Auto-percepção	Especialização			2.49	.06
	Fav. Candidata	6.72	.00	.34	.56
	Interacção			.92	.43
Atitudes	Especialização			.80	.50
	Fav. Candidata	*	*	.11	.74
	Interacção			.34	.80
Contexto social	Especialização			.34	.79
	Fav. Candidata	*	*	.08	.78
	Interacção			1.65	.18
Abandono dos estudos	Especialização			.08	.97
	Fav. Candidata	*	*	.00	1.00
	Interacção			1.74	.16
Fecho	Especialização			.48	.70
	Fav. Candidata	*	*	.01	.91
	Interacção			1.16	.32
Testagem	Especialização			1.71	.17
	Fav. Candidata	*	*	.08	.77
	Interacção			1.10	.35
Confronto	Especialização			.46	.71
	Fav. Candidata	*	*	1.36	.25
	Interacção			.46	.71
Situacional	Especialização			2.19	.09
	Fav. Candidata	*	*	.54	.46
	Interacção			.69	.56
Vários focos	Especialização			.10	.96
	Fav. Candidata	12.30	.00	2.04	.16
	Interacção			.44	.72

*Existência de células sem variância

Efeitos da Especialização e da Adequação da Personalidade sobre o Número de Questões

Relativamente ao número de questões formuladas pelos sujeitos para teste das suas hipóteses, a análise de variância realizada revelou efeitos principais significativos, tanto da especialização ($F(3,223)=4.10$, $p=.01$) como da favorabilidade da candidata ($F(1,225)=4.30$, $d.p.=.04$).

TABELA 20

Análise de variância do número de questões segundo a especialização X a favorabilidade da candidata

	Bartlett-Box		F	p
	F	p		
Especialização			4.10	.01
Favorabilidade candidata	.45	.87	4.30	.04
Interacção			.49	.69

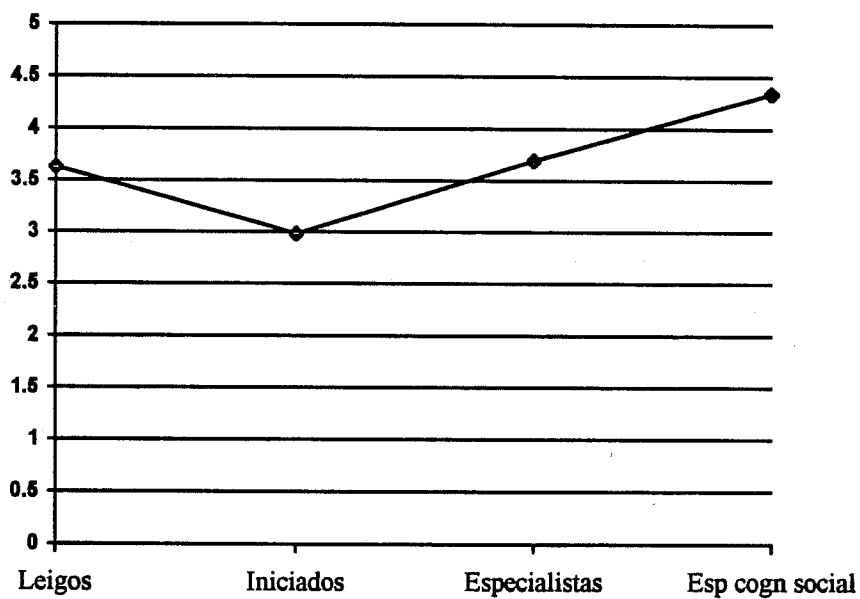
No que respeita à especialização, o teste de *Scheffé* acusou uma diferença significativa entre os especialistas com formação em cognição social e os iniciados, tendo sido aqueles a formularem um maior número de questões ($M=4.34$, $d.p.=1.89$ versus $M=2.98$, $d.p.=1.85$). A hipótese quanto à semelhança entre os vários grupos de especialização foi novamente infirmada, desta vez no que respeita ao número de questões formuladas (Hipótese 1.4.3.)

TABELA 21

Médias e desvios-padrão do número de questões segundo a especialização

	<i>M</i>	<i>d. p.</i>
Leigos	3.63	1.83
Iniciados	2.98	1.85
Especialistas	3.70	1.87
Especialistas com cognição social	4.34	1.89

GRÁFICO 8

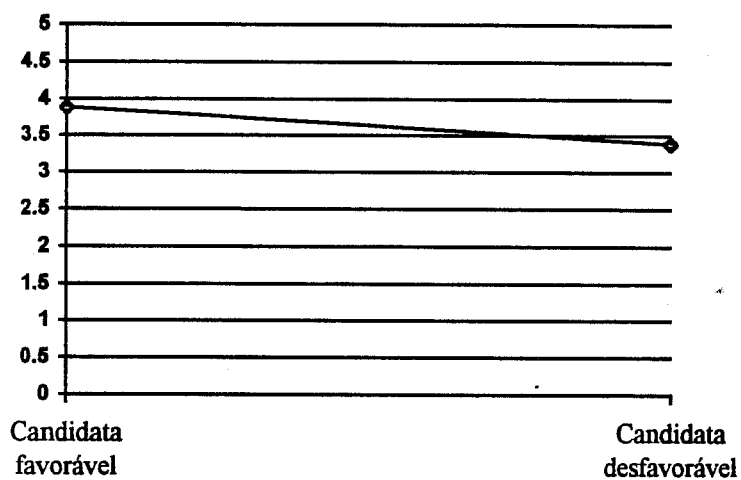
Número de questões segundo a especialização

Este número variou, ainda, de acordo com a favorabilidade da candidata ($F(2,225)=4.30$, $p=.04$), tendo os sujeitos confrontados com uma descrição da personalidade da candidata inadequada formulado um menor número de questões ($M=3.39$, $d.p.=1.92$) do que aqueles a quem esta foi apresentada favoravelmente ($M=3.88$, $d.p.=1.86$), resultados que vão no sentido da hipótese 3.3.

Não foram encontrados efeitos de interação significativos.

GRÁFICO 9

Número de questões segundo a favorabilidade



O Parecer Produzido

Efectuou-se, igualmente, uma análise de variância para os efeitos da adequação da personalidade da candidata e da especialização dos sujeitos sobre o parecer por estes produzido a respeito daquela. Obteve-se um efeito principal significativo, quer da especialização ($F(3,223)=7.93$, $p=.00$), quer da favorabilidade da candidata ($F(1,225)=91.42$, $p=.00$), não se tendo registado, uma vez mais, quaisquer efeitos de interacção.

TABELA 22

Análise de variância do parecer segundo a especialização X a favorabilidade da candidata

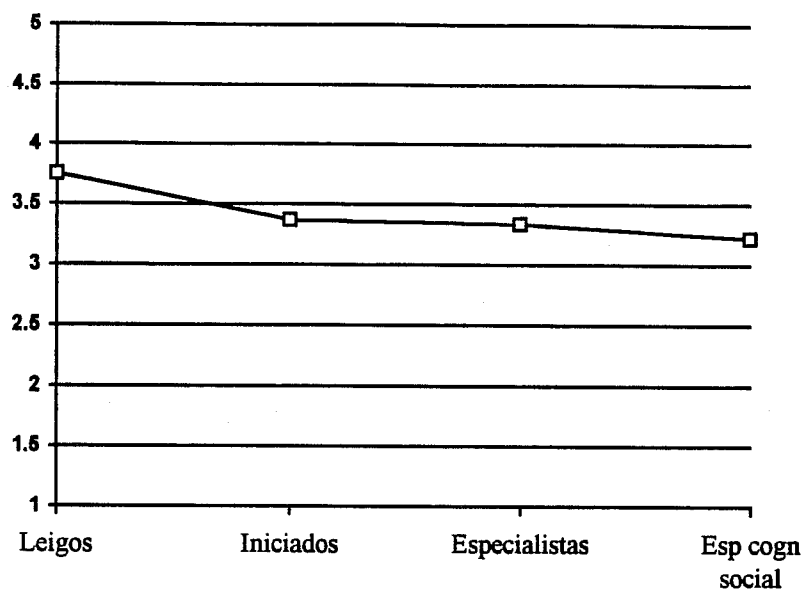
	Bartlett-Box		F	p
	F	p		
Especialização			7.93	.00
Favorabilidade candidata	1.54	.15	91.42	.00
Interacção			.73	.53

TABELA 23

Médias e desvios-padrão do parecer segundo a especialização

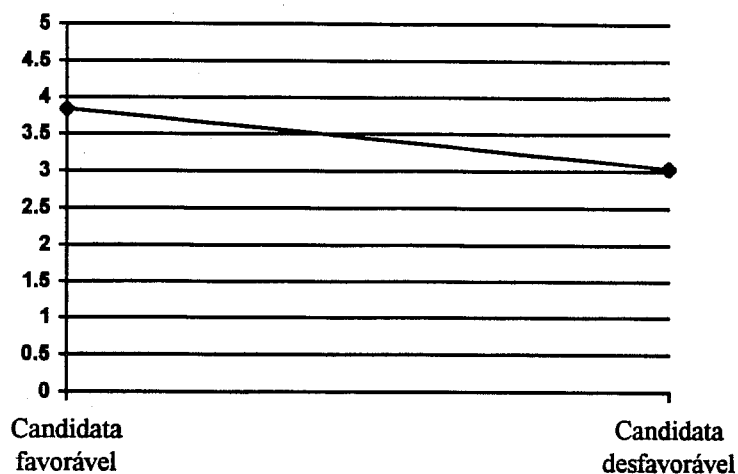
	M	d. p.
Leigos	3.75	.79
Iniciados	3.37	.63
Especialistas	3.34	.79
Especialistas com cognição social	3.22	.79

GRÁFICO 10
Parecer segundo a especialização



O teste de *Scheffé* mostrou que as diferenças significativas consoante o grupo de especialização dos sujeitos se situam entre os leigos e os especialistas sem e com formação em cognição social, sendo que os primeiros produziram pareceres mais favoráveis ($M=3.75$, $d.p.=.79$) do que os outros dois grupos ($M=3.34$, $d.p.=.79$ e $M=3.22$, $d.p.=.79$, respectivamente). A hipótese 1.5. foi, assim, infirmada, a qual pressupunha, novamente, uma semelhança entre leigos, iniciados, especialistas e especialistas com formação em cognição social.

GRÁFICO 11
Parecer segundo a favorabilidade



Quanto à favorabilidade da personalidade da candidata, os sujeitos produziram pareceres mais desfavoráveis quando esta lhes foi apresentada com base em traços inadequados à função ($M=3.04$, $d.p.=.68$), comparativamente com os sujeitos confrontados com uma descrição adequada ($M=3.84$, $d.p.=.64$), tal como previsto pela hipótese 4.

Não se registaram efeitos de interacção significativos.

A Segurança no Parecer

Por último, analisou-se a segurança com que os sujeitos haviam emitido o seu parecer relativamente à candidata.

Das análises de variância efectuadas com as variáveis independentes "favorabilidade da candidata" e "grupo de especialização em selecção de pessoal" obteve-se, somente, um efeito principal deste ($F(3,223)=4.55$, $p=.00$). Segundo o teste de *Scheffé*, são os sujeitos leigos neste domínio que diferem, significativamente, dos especialistas, apresentando-se mais seguros da sua

decisão final ($M=3.93$, $d.p.=.67$ versus $M=3.44$, $d.p.=.86$, respectivamente). Estes resultados refutam a hipótese 5, a qual predizia a não existência de diferenças quanto ao grau de segurança que sujeitos confrontados com uma descrição da candidata favorável/desfavorável manifestassem a respeito do seu parecer acerca dela e contrariam as semelhanças hipotetizadas entre os grupos de especialização em termos desta variável dependente (Hipótese 1.6.).

TABELA 24

Análise de variância da segurança segundo a especialização X a favorabilidade da candidata

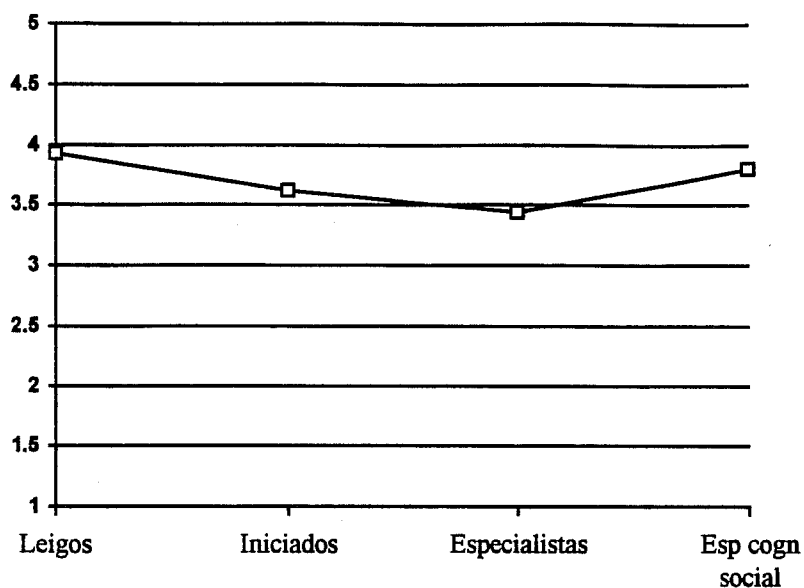
	Bartlett-Box		F	p
	F	p		
Especialização			4.55	.00
Favorabilidade candidata	1.07	.38	2.27	.13
Interacção			.56	.64

TABELA 25

Médias e desvios-padrão da segurança segundo a especialização

	M	d. p.
Leigos	3.93	.67
Iniciados	3.62	.82
Especialistas	3.44	.86
Especialistas com cognição social	3.80	.84

GRÁFICO 12
Segurança segundo a especialização



Finalmente, para teste da Hipótese 6, a qual prevê que quanto mais desfavorável o parecer emitido pelos sujeitos, maior o seu nível de segurança, realizou-se uma correlação de *Pearson* entre estas duas variáveis, tendo aquela sido infirmada dado que se encontrou uma associação positiva ($r=.19, p=.00$).

DISCUSSÃO

A presente dissertação teve como propósito a análise dos efeitos da especialização académica em selecção de pessoal e da favorabilidade da personalidade de uma suposta candidata a determinada função sobre os requisitos a ela associados, a formação de impressões, o teste de hipóteses, a decisão final e a confiança com que esta é proferida.

Se, por um lado, não se encontraram efeitos de interacção significativos entre a especialização dos sujeitos e a favorabilidade da informação com que foram confrontados, constataram-se efeitos significativos e consistentes de cada uma destas variáveis sobre as restantes.

Também a pretensão de adopção de um procedimento melhorado relativamente à operacionalização das estratégias de teste das hipóteses parece ter sido atingida.

Os resultados são discutidos à luz da literatura e em termos das implicações para a formação em selecção de pessoal, bem como para futuros estudos.

Efeitos da Especialização

Os resultados obtidos refutam as hipóteses que previam semelhanças entre leigos, iniciados, especialistas e especialistas com formação em cognição social relativamente às diversas variáveis abordadas, contrariando, deste modo, a maioria dos estudos que se têm debruçado sobre a comparação do desempenho de sujeitos com vários níveis de especialização em domínios sociais (*e.g.*, Dawson, Zeitz & Wright, 1989; Eiser, O'Looney & Harding, 1987; Fiske Kinder & Larter,

1983; Sousa, 1992) e, mais concretamente, aqueles cuja área em estudo é a selecção de pessoal (e.g., Bernstein, Hakel & Harlan, 1975; McGovern, Jones & Morris, 1979).

Assim, no que respeita às teorias implícitas sobre os requisitos da função em causa (recepcionista de um hotel de 4 estrelas), obtiveram-se resultados diferentes para a disponibilidade, as competências, as aptidões e o saber-estar. De uma forma geral, é possível afirmar-se que as diferenças significativas se registaram entre os especialistas com formação em cognição social e os outros grupos de especialização, ao mencionarem mais vezes as competências do que os restantes, a disponibilidade, comparativamente aos leigos e as aptidões, comparativamente aos leigos e aos iniciados.

Ao invés, o saber-estar foi um requisito menos mencionado pelos especialistas com formação em cognição social relativamente aos três outros níveis de especialização, dos quais sobressaem os iniciados como sujeitos que mais o referiram.

Quanto ao número total de requisitos mencionados, a diferença surgiu, uma vez mais, entre os graus extremos de especialização abordados, isto é, os especialistas com formação em cognição social referiram um maior número de requisitos do que os leigos e os iniciados.

Tal efeito poderá ser explicado pelo aumento da sua complexidade cognitiva em termos de diferenciação (e.g., Fletcher, Danilovics, Fernandez, Peterson & Reeder, 1986; Linville, 1982), já que estes sujeitos parecem ter em conta um maior número de características, não só totais mas, também, relativamente a determinadas dimensões, ao descreverem uma boa candidata à função.

De notar que, no entanto, a especialização em selecção de pessoal não foi suficiente para provocar tal incremento, tendo sido necessária a formação em cognição social para que tal se verificasse. Uma possível explicação empírica assenta nos conteúdos desta formação, já que os sujeitos foram confrontados com os frequentes enviesamentos que, psicólogos ou não, cometem nos processos de formação de impressões, de atribuição causal e de teste de hipóteses,

decorrentes, muitas das vezes, de uma excessiva centração na personalidade dos outros (Leyens, 1985). Talvez por isto, os sujeitos que foram submetidos a esta formação académica, apesar de terem considerado este requisito tão importante quanto os outros grupos o consideraram, requisito que constitui, aliás, um dos mencionados em maior número, centraram-se mais em outros.

Relativamente à formação de impressões, ao formato das questões e ao parecer produzido, as diferenças encontradas abonam a favor dos especialistas, dado se ter verificado, consistentemente, uma distorção de positividade (Sears, 1983), também vulgarmente conhecida por efeito de brandura (Bruner & Tagiuri, 1954), no grupo dos leigos. Assim, estes formaram uma impressão mais favorável acerca da experiência profissional da candidata relativamente aos especialistas sem e com formação em cognição social, bem como acerca dos seus interesses e das suas aptidões, quando comparados com os especialistas.

Ao testarem as suas hipóteses, os leigos incorreram numa procura de informação favorável, tendo utilizado mais uma estratégia de teste positivo acerca da adequação da candidata à função do que os especialistas sem e com formação em cognição social, os quais privilegiaram as estratégias diagnósticas. Tais resultados parecem passíveis de interpretação, novamente, à luz da distorção de positividade. De facto, os leigos tenderam a "proteger" a sua impressão favorável acerca da candidata de informação que a pudesse contrariar, enquanto que os especialistas se preocuparam, sobretudo, com a obtenção de dados que discriminassem as suas hipóteses das alternativas, ainda que tal acarretasse o confronto com informação infirmativa.

De acordo com alguns autores (Klayman & Ha, 1987; Skov & Sherman, 1986; Trope & Bassok, 1982), as estratégias de teste positivo não são inferiores às estratégias de infirmação, uma vez que não aumentam a probabilidade de a hipótese vir a ser percebida como verdadeira dado possibilitarem uma resposta negativa. Elas tornam-se "perigosas" porque os sujeitos

inquiridos tendem a concordar com a hipótese, tal como verificado por Zuckerman, Knee, Hodgins e Miyake (1995), corroborando os resultados anteriormente encontrados por Snyder e Swann (1978) e por Swann e Giuliano (1987).

Assim sendo, ao adoptarem este tipo de estratégia, os leigos podem incorrer em erros do Tipo I, isto é, aceitar candidatos inadequados à função em causa. Pelo contrário, as estratégias adoptadas pelos especialistas impedem-nos de tal.

Ainda ao nível das estratégias de teste de hipóteses, verificou-se que os especialistas com formação em cognição social formularam um maior número de questões do que os iniciados. Tais resultados parecem corroborar a hipótese de que a especialização nesta área contribuiu para o aumento da complexidade cognitiva dos sujeitos em termos do número de requisitos que passam a usar para avaliar a adequação de um candidato. Será lícito pensar que, usando mais requisitos, formulem mais questões aos sujeitos para os testar.

Finalmente, também ao emitirem um parecer final a respeito da candidata, os leigos incorreram, novamente, numa distorção de positividade, tendo-o feito de uma forma mais favorável do que os especialistas sem e com formação em cognição social.

Ainda assim, a segurança manifestada pelos leigos quanto ao parecer por si produzido foi maior do que a dos especialistas. Está-se perante uma situação de sobre-confiança, frequentemente encontrada em estudos sobre a cultura geral (*e.g.*, Bjorkman, 1994; Fischhoff, Slovic & Lichtenstein, 1992) e também sobre a percepção social (*e.g.*, Dunning, Griffin, Milojkovic & Ross, 1990). Mais uma vez, os resultados contrariam os estudos em que têm sido encontradas semelhanças entre especialistas e não especialistas (*e.g.*, Fiske, Kinder & Larter, 1983; Oskamp, 1965), bem como aqueles em que a confiança dos especialistas se tem revelado superior (*e.g.*, Sousa, Martins & Fonseca, 1992).

Efeitos da Adequação da Personalidade da Candidata

Apesar de os resultados relativos aos efeitos da especialização serem favoráveis aos especialistas, contrariamente aos estudos anteriores, um possível optimismo desvanece-se ao analisarem-se aqueles que decorrem da manipulação experimental realizada, a qual levou, especialistas, mesmo que com formação em cognição social, e não especialistas a cometerem distorções de negatividade (*e.g.*, Anderson, 1965; Hamilton & Zanna, 1972; Van der Pligt & Eiser, 1980).

Quando confrontados com uma descrição da personalidade da candidata inadequada à função, os quatro grupos de sujeitos avaliaram-na mais negativamente em termos dos seus interesses e das suas aptidões do que quando confrontados com um perfil personalístico adequado.

O facto de os sujeitos cometerem este enviesamento no que respeita aos interesses poderá ser explicado por fácil e frequentemente se associarem os interesses de alguém à sua personalidade, associação que é feita, nomeadamente, no âmbito da selecção de pessoal.

É curioso notar que este enviesamento não se estendeu à avaliação das habilitações literárias nem da experiência profissional, o que parece ser mais um dado a sustentar os estudos que têm encontrado uma distorção de positividade para a competência e uma distorção de negatividade para a moralidade (*e.g.*, Brycz & Wojcizske, 1992; Kubicka-Daab, 1989; Martin, Spears, Van der Pligt & Jakobs, 1992; Skowronski & Carlston, 1992; Wojcizske, Brycz & Borkenau, 1993). Apesar de algumas das interpretações fornecidas para esta diferença assentarem no pressuposto de que tal se deve à diagnosticidade da informação em causa, ou seja, os comportamentos imorais seriam mais informativos enquanto que, relativamente à dimensão competência, o seriam os comportamentos positivos (Reeder & Brewer, 1979; Skowronski &

Carlston, 1987, 1989), no caso concreto da presente investigação avança-se com uma outra possível explicação para os resultados obtidos. Talvez os sujeitos tenham distinguido as variáveis psicológicas daquelas que o não eram, tendo incorrido numa distorção de negatividade apenas para as primeiras dado que a variável manipulada era da mesma natureza: a personalidade. Para averiguar da viabilidade desta hipótese torna-se necessário manipular, em estudos futuros sobre estes enviesamentos em selecção de pessoal, a informação respeitante às variáveis não psicológicas dos candidatos, tal como já tem sido feito em estudos neste domínio (*e.g.*, Rasmussen, 1984), mas analisando, desta vez, possíveis efeitos sobre a avaliação das variáveis psicológicas.

Esta distorção de negatividade manifestou-se, igualmente, em termos do parecer produzido pelos quatro grupos, o qual foi mais desfavorável na condição em que a candidata foi apresentada com traços de personalidade inadequados à função.

Os resultados obtidos para as estratégias de procura de informação vão ao encontro do previsto. No que concerne ao número de questões formuladas, e tal como hipotetizado, este foi inferior na condição em que os sujeitos foram confrontados com informação desfavorável acerca da personalidade da candidata. Tais resultados apoiam os obtidos por Yzerbyt e Leyens (1991) e reforçam a diagnosticidade da informação negativa (*e.g.*, Skowronski & Carlston, 1987, 1989), sustentando a ocorrência de uma distorção de negatividade. De facto, parece que os sujeitos que tiveram acesso a este tipo de informação tiveram uma menor necessidade de procurar informação adicional numa eventual situação de entrevista do que aqueles a quem a candidata foi descrita favoravelmente.

No que respeita ao formato das questões, as hipóteses que prediziam a adopção de estratégias enviesadas foram refutadas. A única diferença significativa encontrada respeita a uma superior formulação de questões diagnósticas por parte dos sujeitos que se encontravam na

condição de personalidade da candidata adequada à função. Também esta estratégia parece ser favorável à sustentação da ocorrência de distorções de negatividade.

A segurança com que emitiram o parecer não variou significativamente consoante as duas condições experimentais (candidata favorável *versus* desfavorável), resultado que parece abonar a favor da ideia de que a personalidade é um factor de peso para a decisão final na selecção de pessoal, ao contrário dos resultados encontrados por Hakel, Dobmeyer e Dunnette (1970) que os levou a concluir que o seriam as habilitações literárias e a experiência profissional.

O facto de se terem encontrado estratégias diagnósticas contraria, igualmente, os estudos de autores como Snyder e Swann (1978) e de Swann e Giuliano (1987), que versaram sobre as dimensões introversão-extroversão e honestidade-desonestidade, bem como alguns dos aplicados à selecção de pessoal (Binning, Goldstein, Garcia & Scattaregia, 1988; Dougherty, Turban & Callender, 1994), oferecendo suporte aos de Trope e Bassok (1982) e de Trope, Bassok e Alon (1984) e, no caso da selecção, aos de Dipboye, Fontenelle e Garner (1984) e de McDonald e Hakel (1985).

Igualmente colocada em questão fica a explicação dada por Dougherty, Turban e Callender (1994) para a inconsistência que se tem vindo a verificar nos resultados dos estudos sobre testes de hipóteses em selecção de pessoal. Segundo estes autores, tal dever-se-ia ao uso de listas de questões já formuladas, da qual os sujeitos escolheram aquelas que pretenderam colocar aos candidatos, procedimento que, segundo os mesmos, mascarou tendências confirmatórias, por oposição à formulação livre de questões por parte dos sujeitos. No entanto, este procedimento foi o utilizado na presente dissertação não se tendo encontrado, mesmo assim, estratégias de confirmação.

Pelo contrário, a crítica tecida por Semin e Strack (1980) aos estudos de Snyder e Swann (1978) é extensível, como oportunamente foi referido e como foi possível constatar, à maioria dos estudos sobre estratégias de recolha de informação, parece congruente com os resultados aqui obtidos. Segundo os primeiros, estes autores teriam trabalhado com aquilo a que chamaram uma tarefa de condescendência, em que os sujeitos tiveram de testar se determinada pessoa correspondia a determinado perfil, pelo que seriam as instruções experimentais as responsáveis pelos enviesamentos confirmatórios encontrados. Se, pelo contrário, se usasse uma "verdadeira" tarefa de teste de hipóteses, isto é, se os sujeitos tivessem de verificar se determinada pessoa-alvo correspondia àquilo que eles julgavam que ela era ou que deveria ser, não emergiriam estratégias confirmatórias. No presente trabalho, assim se fez e assim sucedeu.

Mas, até que ponto a estratégia encontrada não será, igualmente, enviesada? Ao gerarem mais questões diagnósticas para a candidata favorável os sujeitos discriminarão melhor a hipótese que têm a seu respeito relativamente às hipóteses alternativas, o mesmo já não acontecendo para a candidata de personalidade adequada à função. Talvez seja, então, legítimo pensar que, ao contrário da forma como têm sido analisadas na literatura, as questões ditas diagnósticas podem constituir uma estratégia enviesada.

As Questões Irrelevantes: Um (Novo) Enviesamento do Investigador?

Uma das críticas tecidas, nesta dissertação, aos estudos que se têm debruçado sobre as estratégias de teste de hipóteses respeita, como já referido, ao facto de o modo como as questões formuladas pelos sujeitos têm sido codificadas constituir uma fonte de dificuldade para os juízes

os quais, perante interrogações que, aparentemente, nada têm a ver com a hipótese sob escrutínio, as classificam como irrelevantes.

Tendo-se partido do pressuposto de que todas as questões geradas pelos sujeitos tinham um objectivo para os mesmos, possivelmente associado às suas teorias implícitas acerca dos outros e dos requisitos das funções, ainda que esse não fosse claro para os codificadores, propôs-se um procedimento alternativo que consistiu na categorização de cada questão com base no seu objectivo, explicitado pelo sujeito que a colocou.

Este procedimento revelou-se mais eficaz, na medida em que, tal como esperado, não surgiram questões irrelevantes, para além de ter evitado dúvidas quanto à favorabilidade da informação procurada, com as quais já se confrontaram alguns autores (*e.g.*, Devine *et al.*, 1990). Por exemplo, uma das questões encontradas foi "Em que medida se considera uma pessoa ambiciosa?". Enquanto que para uns o traço "ambiciosa" tem uma conotação positiva, por a ele associarem uma motivação para o sucesso, para outros tem uma conotação negativa ao considerarem que alguém que possui este atributo é capaz de tudo fazer para atingir aquilo que pretende. Apenas a explicitação do objectivo do sujeito que formulou esta questão permitiu perceber qual o sentido que ele dava a este traço e, portanto, qual a valência da informação que pretendia obter junto da candidata.

Espera-se, pois, que esta investigação tenha contribuído, também, para contornar alguns enviesamentos inerentes aos investigadores que, infelizmente, ocorrem com alguma frequência (ver , *e.g.*, Greenwald, Pratkanis, Leippe & Baumgardner, 1986; Innes & Fraser, 1971).

Um outro cuidado a ter é o de, reconhecendo-se a discrepância entre a simulação de um processo de selecção em questionário e a forma como este se processa em contexto real, e pressupondo-se que as respostas dos inquiridos podem fazer alternar as estratégias de teste das hipóteses por parte do técnico no decorrer de uma mesma entrevista, realizar estudos em situação

verídica, mas controlando-se outras variáveis mediadoras como o são a aparência física dos candidatos (*e.g.*, Forsythe, Drake & Cox, 1985; Pingitore, Dugoni, Tindale & Spring, 1994), a sua raça (*e.g.*, McDonald & Hakel, 1985) e o seu género sexual (*e.g.*, McDonald & Hakel, 1985), bem como a própria função, de entre outras.

À Guisa de Conclusão

Esta dissertação pretendia, igualmente, responder à questão de Dougherty, Turban e Callender (1994) quanto a saber-se se a formação sobre os próprios enviesamentos, nomeadamente em teste de hipóteses, poderia evitar que os sujeitos neles incorressem. Lamentavelmente, e de acordo com outros estudos (*e.g.*, Pulakos, 1984), os resultados muitas das vezes inconclusivos, os quais levam autores como Landy, Vance, Barnes-Farrel e Steele (1980) a partilharem de uma perspectiva pessimista, foram, novamente, corroborados. Na verdade, a formação em cognição social não distinguiu estes especialistas daqueles que a ela não foram submetidos. E se ambos "resistiram" à distorção de positividade ao contrário dos leigos, a informação negativa revelou-se, uma vez mais, demasiadamente forte, tendo conduzido os quatro grupos de especialização, indiscriminadamente, a enviesamentos ao nível do processamento da informação acerca da candidata e da tomada de decisão a seu respeito.

Resta registar, aqui, o desejo de que a investigação sobre esta problemática não se deixe "esmagar" por tal evidência, por forma a que, continuando na senda das razões de assim ser, conclua, mais dia, menos dia, a seu respeito para, assim, bem poder servir todos aqueles que se dedicam à formação de especialistas em domínios sociais, nomeadamente em selecção de pessoal.

Até lá, será de partilhar a opinião de autores como Binning, Goldstein, Garcia e Scattaregia (1988) e de Dougherty, Turban e Callender (1994) que consideram que os técnicos de selecção não devem ter acesso a informação prévia acerca dos candidatos que terão de entrevistar.

Referências Bibliográficas

Anderson, N. H. (1965). Primacy effects in personality impression formation using a generalized order effect paradigm. Journal of Personality and Social Psychology, 2, 1-9.

Asch, S. E. (1946). Forming impressions of personality. Journal of Abnormal and Social Psychology, 41, 258-290.

Asch, S. E. & Zukier, H. (1984). Thinking about persons. Journal of Personality and Social Psychology, 46(6), 1230-1240.

Bateson, A. G., Ralph, A. A. & Murphy, M. D. (1987). Cognitive processing differences between novice and expert computer programmers. International Journal of Man-Machine Studies, 26, 649-660.

Bernstein, V., Hakel, M. D. & Harlan, A. (1975). The college student as interviewer: A threat to generalizability?. Journal of Applied Psychology, 60(2), 266-268.

Binning, J. F., Goldstein, M. A., Garcia, M. F. & Scattaregia, J. H. (1988). Effects of preinterview impressions on questioning strategies in same- and opposit-sex employment interviews. Journal of Applied Psychology, 73(1), 30-37.

Björkman, M. (1994). Internal cue theory: Calibration and resolution of confidence in general knowledge. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 58, 386-405.

Bruner, J. S. & Tagiuri, R. (1954). The perception of people. In G. Lindzey (Ed.), Handbook of social psychology (vol. 2, pp. 634-654). Cambridge, Mass: Addison-Wesley.

Brycz, H. & Wojciszke, B. (1992). Personality impressions on ability and morality trait dimensions. Polish Psychological Bulletin, 23(3), 223-236.

Caetano, A. (1993). Formação de impressões. In J. Vala & M. B. Monteiro (Eds.). Psicologia social (pp.89-111). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Casselden, P. A. & Hampson, S. E. (1990). Forming impressions from incongruent traits. Journal of Personality and Social Psychology, 59(2), 353-362.

Chapman, L. J. & Chapman, J. P. (1969). Illusory correlation as an obstacle to the use of valid psychodiagnostic signs. Journal of Abnormal Psychology, 74(3) 271-280.

Conover, W. J. (1980). Practical nonparametric statistics. New York: John Wiley & Sons.

Crow, W. J. (1957). The effect of training upon accuracy and variability in interpersonal perception. Journal of Abnormal and Social Psychology, 55, 355-359.

Dawson, V. L., Zeitz, C. M. & Wright, J. C. (1989). Expert-Novice differences in person perception: Evidence of experts' sensitivities to the organizations of behavior. Social Cognition, 7(1), 1-30.

Devine, P. G., Hirt, E. R. & Gehrke, E. M. (1990). Diagnostic and confirmation strategies in trait hypothesis testing. Journal of Personality and Social Psychology, 58(6), 952-963.

Dipboye, R. L., Fontenelle, G. A. & Garner, K. (1984). Effects of previewing the application on interview process and outcomes. Journal of Applied Psychology, 69(1), 118-128.

Dougherty, T. W., Turban, D. B. & Callender, J. C. (1994). Confirming first impressions in the employment interview: A field study of interviewer behavior. Journal of Applied Psychology, 79(5), 659-665.

Dunning, D., Griffin, D. W., Milojkovic, J. D. & Ross, L. (1990). The overconfidence effect in social prediction. Journal of Personality and Social Psychology, 58(4), 568-581.

Eiser, J. R., O'Looney, B. A. & Harding, C. M. (1987). 'Lay' and 'scientific' conceptions of coronary-prone behaviour. Social Behaviour, 2, 197-209.

Feather, N. (1968). Change in confidence following success or failure as a predictor of subsequent performance. Journal of Personality and Social Psychology, 9(1), 38-46.

Feather, N. (1969). Attribution of responsibility and valence of success and failure in relation to initial confidence and task performance. Journal of Personality and Social Psychology, 13(2), 129-144.

Feldman, D. C. (1988). Managing careers in organizations. Glenview, Illinois: Scott, Foresman and Company.

Fischhoff, B., Slovic, P. & Lichtenstein, S. (1992). Knowing with certainty: The appropriateness of extreme confidence. In H. R. Arkes e K. R. Hammond (Eds.). Judgment and decision making, (Part VII, pp. 397-416). Cambridge: Cambridge University Press.

Fiske, S. T. (1980). Attention and weight in person perception: The impact of negative and extreme behavior. Journal of Personality and Social Psychology, 38, 889-906.

Fiske, S. T. (1992). Thinking is for doing: Portraits of social cognition from daguerreotype to laserphoto. Journal of Personality and Social Psychology, 63(6), 877-889.

Fiske, S. T. (1993). Social cognition and social perception. Annual Review of Psychology, 44, 155-194.

Fiske, S. T. , Kinder, D. R. & Larter, W. M. (1983). The novice and the expert: Knowledge-based strategies in political cognition. Journal of Experimental Social Psychology, 19, 381-400.

Fletcher, G. J. O., Danilovics, P., Fernandez, G. Peterson, D. & Reeder, G. D. (1986). Attributional complexity: An individual differences measure. Journal of Personality and Social Psychology, 51(4), 875-884.

Forsythe, S., Drake, M. F. & Cox, C. E. (1985). Influence of applicant's dress on interviewer's selection decisions. Journal of Applied Psychology, 70(2), 374-378.

Gifford, R., Fan Ng, C., Wilkinson, M. (1985). Nonverbal cues in the employment interview: Links between applicant qualities and interviewer judgments. Journal of Applied Psychology, 70(4), 729-736.

Gilovich, T., Kerr, M. & Medvec, V. (1993). Effect of temporal perspective on subjective confidence. Journal of Personality and Social Psychology, 64(4), 552-560.

Greenwald, A. G., Pratkanis, A. R., Leippe, M. R. & Baumgardner, M. H. (1986). Under what conditions does theory obstruct research progress? Psychological Review, 93(2), 216-229.

Hakel, M. D., Dobmeyer, T. W. & Dunnette, M. D., (1970). Relative importance of three content dimensions in overall suitability ratings of job applicants' resumés. Journal of Applied Psychology, 54(1), 65-71.

Hamilton, D. L. & Zanna, M. P. (1972). Differential weighting of favorable and unfavorable attributes in impression of personality. Journal of Experimental Research in Personality, 6, 204-212.

Heider, F. (1958). The psychology of interpersonal relations. New York: John Wiley and Sons.

Higgins, E. T. & Bargh, J. A. (1987). Social cognition and social perception. Annual Review of Psychology, 38, 369-425.

Innes, J. M. & Fraser, C. (1971). Experimenter bias and other possible biases in psychological research. European Journal of Social Psychology, I(3), 297-310.

Jemmott III, J. B., Croyle, R. T. & Ditto, P. H. (1988). Commonsense epidemiology: Self-based judgments from laypersons and physicians. Health Psychology, 7(1), 55-73.

Jones, E. E. & Davis, K. E. (1965). From acts to dispositions. The attribution process in person perception. In L. Berkowitz (Ed.). Advances in Experimental Social Psychology, (vol. 2, pp. 219-266). New York: Academic Press.

Julian, J., Regula, C. & Hollander, E. (1968). Effects of prior agreement by others on task confidence and conformity. Journal of Personality and Social Psychology, 9(2), 171-178.

Kelley, H. H. (1992). Common-sense psychology and scientific psychology. Annual Review of Psychology, 43, 1-23.

Klayman, J. & Ha, Y.-W. (1987). Confirmation, disconfirmation, and information in hypothesis testing. Psychological Review, 94(2), 211-228.

Klayman, J. & Ha, Y.-W. (1989). Hypothesis testing in rule discovery: Strategy, structure, and content, Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition, 15(4), 596-604.

Kubicka-Daab, J. (1989). Positivity and negativity effects in impression formation: Differences in processing information about ability and morality dispositions. Polish Psychological Bulletin, 20(40), 295-307.

Lance, C. E., LaPionte, J. A. & Stewart, A. M. (1994). A test of the context dependency of three causal models of halo rater error. Journal of Applied Psychology, 79(3), 332-340.

Landy, F. J., Vance, R. J., Barnes-Farrell, J. L. & Steele, J. W. (1980). Statistical control of halo error in performance ratings. Journal of Applied Psychology, 65(5), 501-506.

Latham, G. & Finnegan, B. (1993). Perceived practicality of unstructured, patterned, and situational interviews. In H. Schuler, J. M. Farr e M. Smith (Eds.). Personnel selection and assessment. Individual and organizational perspectives. (pp. 41-55). Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum.

Leyens, J.-P. (1985). Teorias da personalidade na dinâmica social. Lisboa: Verbo.

Leyens, J.-P. (1989). Another look at confirmatory strategies during a real interview. European Journal of Social Psychology, 19, 255-262.

Leyens, J.-P. & Yzerbyt, V. Y. (1992). The ingroup overexclusion effect: Impact of valence and confirmation on stereotypical information search. European Journal of Social Psychology, 22, 549-569.

Linville, P. W. (1982). The complexity-extremity effect and age-based stereotyping. Journal of Personality and Social Psychology, 42(2), 193-211.

Martijn, C. Spears, R., Van der Pligt, J. & Jakobs, E. (1992). Negativity and positivity effects in person perception and inference: Ability versus morality. European Journal of Social Psychology, 22, 453-463.

McDonald, T. & Hakel, M. D. (1985). Effects of applicant race, sex, suitability, and answers on interviewer's questioning strategy and ratings. Personnel Psychology, 38, 321-334.

McGovern, T. V., Jones, B. W. & Morris, S. E. (1979). Comparison of professional versus student ratings of job interviewee behavior. Journal of Counseling Psychology, 26(2), 176-179.

McKeithen, K. B., Reitman, J. S. Rueter, H. H. & Hirtle, S. C. (1981). Knowledge organization and skill differences in computer programmers. Cognitive Psychology, 13, 307-325.

Mitchell, T. R. (1985). People in organizations. An introduction to organizational behavior (2nd ed.). Auckland: McGraw-Hill.

Moscovici, S. (1961). La psychanalyse, son image et son public. Étude sur la représentation sociale de la psychanalyse. Paris: Presses Universitaires de France.

Oskamp, S. (1965). Overconfidence in case-study judgments. Journal of Consulting Psychology, 29(3), 261-265.

Patel, V. & Groen, G. (1991). The general and specific nature of medical expertise: A critical look. In K. A. Ericsson & J. Smith (Eds.), Toward a general theory of expertise, (cap. 4, pp. 93-125). Cambridge: Cambridge University Press.

Pingitore, R., Dugoni, B. L., Tindale, R. S. & Spring, B. (1994). Bias against overweight job applicants in a simulated employment interview. Journal of Applied Psychology, 79(6), 909-917.

Pulakos, E. D. (1984). A comparison of rater training programs: Error training and accuracy training. Journal of Applied Psychology, 69(4), 581-588.

Rasmussen, K. G., Jr. (1984). Nonverbal behavior, verbal behavior, resumé credentials, and selection interview outcomes. Journal of Applied Psychology, 69(4), 551-556.

Reeder, G. D. & Brewer, M. B. (1979). A schematic model of dispositional attribution in interpersonal perception. Psychological Review, 86(1), 61-79.

Reitman, J. S. (1976). Skilled perception in go: Deducing memory structures from inter-response times. Cognitive Psychology, 8, 336-356.

✦ Ribeiro, R. B. (1995). Métodos de selecção: Soluções teóricas vs realidade portuguesa. Comportamento Organizacional e Gestão, 1, 49-65.

Rosenberg, S. & Levy, B. I. (1955). A proposed method for increasing accuracy of judges' classification of verbal material. Journal of Abnormal and Social Psychology, 50(3), 357-362.

Schneider, D. J. (1973). Implicit personality theory: A review. Psychological Bulletin, 79(5), 294-309.

Schul, Y., Burnstein, E. & Martinez, J. (1983). The informational basis of social judgements: Under what conditions are inconsistent trait descriptions processed as easily as consistent ones? European Journal of Social Psychology, 13, 143-151.

Sears, D. O. (1983). The person-positivity bias. Journal of Personality and Social Psychology, 44(2), 233-250.

Semin, G. R. & Krahe, B. (1987). Lay conceptions of personality: eliciting tiers of a scientific conception of personality. European Journal of Social Psychology, 17, 199-209.

Semin, G. R., Rosch, E. & Chassein, J. (1981). A comparison of the common-sense and 'scientific' conceptions of extroversion-introversion. European Journal of Social Psychology, 11, 77-86.

Semin, G. R. & Strack, F. (1980). The plausibility of the implausible: A critique of Snyder and Swann (1978). European Journal of Social Psychology, 10, 379-388.

Shanteau, J. (1992). Competence in experts: The role of task characteristics. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 53, 252-266.

Skov, R. B. & Sherman, S. J. (1986). Information-gathering processes: Diagnosticity, hypothesis-confirmatory strategies, and perceived hypothesis confirmation. Journal of Experimental Social Psychology, 22, 93-121.

Skowronski, J. J. & Carlston, D. E. (1987). Social judgment and social memory: The role of cue diagnosticity in negativity, positivity, and extremity biases. Journal of Personality and Social Psychology, 52(4), 689-699.

Skowronski, J. J. & Carlston, D. E. (1989). Negativity and extremity biases in impression formation: A review of explanations. Psychological Bulletin, 105(1), 131-142.

Skowronski, J. J. & Carlston, D. E. (1992). Caught in the act: When impressions based on highly diagnostic behaviours are resistant to contradiction. European Journal of Social Psychology, 22, 435-452.

Smith, M., Farr, J. M. & Schuler, H. (1993). Individual and organizational perspectives on personnel procedures: conclusions and horizons for future research. In H. Schuler, J. L. Farr e M. Smith (Eds.). Personnel selection and assessment. Individual and organizational perspectives. (pp. 333-351). Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum.

Smith, M. & Robertson, I. T. (1989). Perspectives. In M. Smith e I. T. Robertson (Eds.), Advances in selection and assessment (pp. 1-6). New York: John Wiley & Sons.

Smith, M. e Robertson, I. T. (1993). The theory and practice of systematic personnel selection (2nd ed.) London: The Macmillan press.

Snyder, M. & Swann, W. B., Jr. (1978). Hypothesis-testing processes in social interaction. Journal of Personality and Social Psychology, 36(11), 1202-1212.

Sousa, E. (1990). Lay versus scientific explanations: An accurate dichotomy or the value of implicit theories? Paper prepared for the Small Group Meeting on Implicit Personality Theories. Louvain-la-Neuve.

Sousa, E. (1992). O tratamento da informação na sentença judicial. O caso das crianças maltratadas. Sociologia-Problemas e práticas, 12, 41-55.

Sousa, E., Martins, A. C. & Fonseca, A. (1993). A construção social dos maus tratos (I). Análise Psicológica, 1(XI), 75-86.

Swann, W. B., Jr. & Giuliano, T. (1987). Confirmatory search strategies in social interaction: How, when, why, and with what consequences. Journal of Social and Clinical Psychology, 5(4), 511-524.

Trafimow, D. & Sniezek, J. A. (1994). Perceived expertise and its effect on confidence. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 290-302.

Trope, Y. & Bassok, M. (1982). Confirmatory and diagnosing strategies in social information gathering. Journal of Personality and Social Psychology, 43(1), 22-34.

Trope, Y., Bassok, M. & Alon, E. (1984). The questions lay interviewers ask. Journal of Personality, 52(1), 90-106.

Tucker, D. H. & Rowe, P. M. (1977). Consulting the application form prior to the interview: An essential step in the selection process. Journal of Applied Psychology, 62(3), 283-287.

Van der Pligt, J. & Eiser, J. R. (1980). Negativity and descriptive extremity in impression formation. European Journal of Psychology, 10, 415-419.

Wojciszke, B., Brycz, H. & Borkenau, P. (1993). Effects of information content and evaluative extremity on positivity and negativity biases. Journal of Personality and Social Psychology, 64(3), 327-335.

Yzerbyt, V. Y. & Leyens, J.-P. (1991). Requesting information to form an impression: The influence of valence and confirmatory status. Journal of Experimental Social Psychology, 27, 337-356.

Zuckerman, M., Knee, C. R., Hodgins, H. S. & Miyake, K. (1995). Hypothesis confirmation: The joint effect of positive test strategy and acquiescence response set. Journal of Personality and Social Psychology, 68(1), 52-60.

Anexos

Anexo A

Somos alunos do Instituto Superior de Psicologia Aplicada e estamos a conduzir um estudo sobre selecção de pessoal. Para a sua consecução, vimos solicitar-lhe que responda ao presente questionário.

Não existem respostas certas nem erradas. Importa, somente, que seja sincero(a).

Garantimos-lhe total confidencialidade.

Gratos pela sua colaboração!

Suponha que uma das candidatas a esta função apresenta o seguinte perfil com base no seu curriculum vitae, nos resultados por si obtidos numa bateria composta por testes de personalidade, de interesses e de aptidões e numa prova de grupo:

- **Dados pessoais:**
 - . 27 anos
 - . Solteira
 - . Natural e residente em Lisboa

- **Habilitações:**
 - . 12º ano de escolaridade
 - . Curso de informática na óptica do utilizador
 - . Bom nível de conhecimentos de inglês falado e escrito

- **Experiência profissional:**
 - . 1 ano como empregada de balcão num pronto a vestir
 - . 3 anos como empregada de balcão numa loja de electrodomésticos
 - . de há 2 anos para cá, secretária numa agência de turismo

- **Personalidade:**
 - . Descontraída
 - . Extrovertida
 - . Flexível

- **Interesses:**
 - . serviço burocrático
 - . serviço social
 - . persuasão

- **Aptidões:**
 - . Boa fluência verbal
 - . Bom raciocínio lógico
 - . Boa capacidade numérica

2. Em que medida considera que a candidata possui:

a) *habilitações adequadas à função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adequadas*

*Nada
adequadas*

b) *uma experiência profissional adequada à função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adequada*

*Nada
adequada*

c) *uma personalidade adaptada à função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adaptada*

*Nada
adaptada*

d) *um conjunto de interesses consistentes com a função?*

--	--	--	--	--

*Muito
consistentes*

*Nada
consistentes*

e) *as aptidões adequadas aos requisitos da função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adequadas*

*Nada
adequadas*

4. *Que parecer produziria acerca desta candidata?*
(coloque uma cruz apenas numa opção)

Muito desfavorável
Desfavorável
Favorável com reservas
Favorável
Muito favorável

5. *Em que medida se sente seguro(a) do seu parecer?*

--	--	--	--	--

*Muito
seguro(a)*

*Nada
seguro(a)*

Sem colocar em causa a confidencialidade das suas respostas, solicitamos-lhe alguns dados adicionais.

SEXO: Feminino

Masculino

IDADE: _____ anos.

Habilitações literárias: _____

Anexo B

Somos alunos do Instituto Superior de Psicologia Aplicada e estamos a conduzir um estudo sobre selecção de pessoal. Para a sua consecução, vimos solicitar-lhe que responda ao presente questionário.

Não existem respostas certas nem erradas. Importa, somente, que seja sincero(a).

Garantimos-lhe total confidencialidade.

Gratos pela sua colaboração!

Suponha que uma das candidatas a esta função apresenta o seguinte perfil com base no seu curriculum vitae, nos resultados por si obtidos numa bateria composta por testes de personalidade, de interesses e de aptidões e numa prova de grupo:

- **Dados pessoais:**
 - . 27 anos
 - . Solteira
 - . Natural e residente em Lisboa

- **Habilitações:**
 - . 12º ano de escolaridade
 - . Curso de informática na óptica do utilizador
 - . Bom nível de conhecimentos de inglês falado e escrito

- **Experiência profissional:**
 - . 1 ano como empregada de balcão num pronto a vestir
 - . 3 anos como empregada de balcão numa loja de electrodomésticos
 - . de há 2 anos para cá, secretária numa agência de turismo

- **Personalidade:**
 - . Tensa
 - . Introversa
 - . Rígida

- **Interesses:**
 - . serviço burocrático
 - . serviço social
 - . persuasão

- **Aptidões:**
 - . Boa fluência verbal
 - . Bom raciocínio lógico
 - . Boa capacidade numérica

2. Em que medida considera que a candidata possui:

a) *habilitações adequadas à função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adequadas*

*Nada
adequadas*

b) *uma experiência profissional adequada à função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adequada*

*Nada
adequada*

c) *uma personalidade adaptada à função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adaptada*

*Nada
adaptada*

d) *um conjunto de interesses consistentes com a função?*

--	--	--	--	--

*Muito
consistentes*

*Nada
consistentes*

e) *as aptidões adequadas aos requisitos da função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adequadas*

*Nada
adequadas*

4. *Que parecer produziria acerca desta candidata?*
(coloque uma cruz apenas numa opção)

Muito desfavorável
Desfavorável
Favorável com reservas
Favorável
Muito favorável

5. *Em que medida se sente seguro(a) do seu parecer?*

--	--	--	--	--

*Muito
seguro(a)*

*Nada
seguro(a)*

Sem colocar em causa a confidencialidade das suas respostas, solicitamos-lhe alguns dados adicionais.

SEXO: Feminino

Masculino

IDADE: _____ anos

Habilitações literárias: _____

Anexo C

Somos alunos do Instituto Superior de Psicologia Aplicada e estamos a conduzir um estudo sobre selecção de pessoal. Para a sua consecução, vimos solicitar-lhe que responda ao presente questionário.

Não existem respostas certas nem erradas. Importa, somente, que seja sincero(a).

Garantimos-lhe total confidencialidade.

Gratos pela sua colaboração!

Considere a função de receptionista de um hotel de 4 estrelas, situado no centro de Lisboa, o qual está dirigido para dois tipos principais de clientes: turistas de topo de gama na época alta e pessoas deslocadas em viagens de negócio ao longo de todo o ano.

Suponha que uma das candidatas a esta função apresenta o seguinte perfil com base no seu curriculum vitae, nos resultados por si obtidos numa bateria composta por testes de personalidade, de interesses e de aptidões e numa prova de grupo:

- **Dados pessoais:**
 - . 27 anos
 - . Solteira
 - . Natural e residente em Lisboa

- **Habilitações:**
 - . 12º ano de escolaridade
 - . Curso de informática na óptica do utilizador
 - . Bom nível de conhecimentos de inglês falado e escrito

- **Experiência profissional:**
 - . 1 ano como empregada de balcão num pronto a vestir
 - . 3 anos como empregada de balcão numa loja de electrodomésticos
 - . de há 2 anos para cá, secretária numa agência de turismo

- **Personalidade:**
 - . Descontraída
 - . Extrovertida
 - . Flexível

- **Interesses:**
 - . serviço burocrático
 - . serviço social
 - . persuasão

- **Aptidões:**
 - . Boa fluência verbal
 - . Bom raciocínio lógico
 - . Boa capacidade numérica

1. Em que medida considera que a candidata possui:

a) *habilitações adequadas à função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adequadas*

*Nada
adequadas*

b) *uma experiência profissional adequada à função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adequada*

*Nada
adequada*

c) *uma personalidade adaptada à função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adaptada*

*Nada
adaptada*

d) *um conjunto de interesses consistentes com a função?*

--	--	--	--	--

*Muito
consistentes*

*Nada
consistentes*

e) *as aptidões adequadas aos requisitos da função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adequadas*

*Nada
adequadas*

Sem colocar em causa a confidencialidade das suas respostas, solicitamos-lhe alguns dados adicionais.

SEXO: Feminino

Masculino

IDADE: _____ anos

Habilitações literárias: _____

Anexo D

Somos alunos do Instituto Superior de Psicologia Aplicada e estamos a conduzir um estudo sobre selecção de pessoal. Para a sua consecução, vimos solicitar-lhe que responda ao presente questionário.

Não existem respostas certas nem erradas. Importa, somente, que seja sincero(a).

Garantimos-lhe total confidencialidade.

Gratos pela sua colaboração!

Considere a função de receptionista de um hotel de 4 estrelas, situado no centro de Lisboa, o qual está dirigido para dois tipos principais de clientes: turistas de topo de gama na época alta e pessoas deslocadas em viagens de negócio ao longo de todo o ano.

Suponha que uma das candidatas a esta função apresenta o seguinte perfil com base no seu curriculum vitae, nos resultados por si obtidos numa bateria composta por testes de personalidade, de interesses e de aptidões e numa prova de grupo:

- **Dados pessoais:**
 - . 27 anos
 - . Solteira
 - . Natural e residente em Lisboa

- **Habilitações:**
 - . 12º ano de escolaridade
 - . Curso de informática na óptica do utilizador
 - . Bom nível de conhecimentos de inglês falado e escrito

- **Experiência profissional:**
 - . 1 ano como empregada de balcão num pronto a vestir
 - . 3 anos como empregada de balcão numa loja de electrodomésticos
 - . de há 2 anos para cá, secretária numa agência de turismo

- **Personalidade:**
 - . Tensa
 - . Introvertida
 - . Rígida

- **Interesses:**
 - . serviço burocrático
 - . serviço social
 - . persuasão

- **Aptidões:**
 - . Boa fluência verbal
 - . Bom raciocínio lógico
 - . Boa capacidade numérica

1. Em que medida considera que a candidata possui:

a) *habilitações adequadas à função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adequadas*

*Nada
adequadas*

b) *uma experiência profissional adequada à função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adequada*

*Nada
adequada*

c) *uma personalidade adaptada à função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adaptada*

*Nada
adaptada*

d) *um conjunto de interesses consistentes com a função?*

--	--	--	--	--

*Muito
consistentes*

*Nada
consistentes*

e) *as aptidões adequadas aos requisitos da função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adequadas*

*Nada
adequadas*

Sem colocar em causa a confidencialidade das suas respostas, solicitamos-lhe alguns dados adicionais.

SEXO: Feminino

Masculino

IDADE: _____ anos

Habilitações literárias: _____

Anexo E

Somos alunos do Instituto Superior de Psicologia Aplicada e estamos a conduzir um estudo sobre selecção de pessoal. Para a sua consecução, vimos solicitar-lhe que responda ao presente questionário.

Não existem respostas certas nem erradas. Importa, somente, que seja sincero(a).

Garantimos-lhe total confidencialidade.

Gratos pela sua colaboração!

Suponha que uma das candidatas a esta função apresenta o seguinte perfil com base no seu *curriculum vitae*, nos resultados por si obtidos numa bateria composta por testes de personalidade, de interesses e de aptidões e numa prova de grupo:

- **Dados pessoais:**
 - . 27 anos
 - . Solteira
 - . Natural e residente em Lisboa

- **Habilitações:**
 - . 12º ano de escolaridade
 - . Curso de informática na óptica do utilizador
 - . Bom nível de conhecimentos de inglês falado e escrito

- **Experiência profissional:**
 - . 1 ano como empregada de balcão num pronto a vestir
 - . 3 anos como empregada de balcão numa loja de electrodomésticos
 - . de há 2 anos para cá, secretária numa agência de turismo

- **Personalidade:**
 - . Descontraída
 - . Extrovertida
 - . Flexível

- **Interesses:**
 - . serviço burocrático
 - . serviço social
 - . persuasão

- **Aptidões:**
 - . Boa fluência verbal
 - . Bom raciocínio lógico
 - . Boa capacidade numérica

2. Qual a impressão com que ficou acerca desta candidata?

3. Em que medida considera que a candidata possui:

a) *habilitações adequadas à função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adequadas*

*Nada
adequadas*

b) *uma experiência profissional adequada à função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adequada*

*Nada
adequada*

c) *uma personalidade adaptada à função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adaptada*

*Nada
adaptada*

d) *um conjunto de interesses consistentes com a função?*

--	--	--	--	--

*Muito
consistentes*

*Nada
consistentes*

e) *as aptidões adequadas aos requisitos da função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adequadas*

*Nada
adequadas*

5. *Que parecer produziria acerca desta candidata?*
(coloque uma cruz apenas numa opção)

Muito desfavorável
Desfavorável
Favorável com reservas
Favorável
Muito favorável

6. *Em que medida se sente seguro(a) do seu parecer?*

--	--	--	--	--

Muito
seguro(a)

Nada
seguro(a)

Sem colocar em causa a confidencialidade das suas respostas, solicitamos-lhe alguns dados adicionais.

SEXO: Feminino

Masculino

IDADE: _____ anos

Habilitações literárias: _____

Anexo F

Somos alunos do Instituto Superior de Psicologia Aplicada e estamos a conduzir um estudo sobre selecção de pessoal. Para a sua consecução, vimos solicitar-lhe que responda ao presente questionário.

Não existem respostas certas nem erradas. Importa, somente, que seja sincero(a).

Garantimos-lhe total confidencialidade.

Gratos pela sua colaboração!

Suponha que uma das candidatas a esta função apresenta o seguinte perfil com base no seu curriculum vitae, nos resultados por si obtidos numa bateria composta por testes de personalidade, de interesses e de aptidões e numa prova de grupo:

- **Dados pessoais:**
 - . 27 anos
 - . Solteira
 - . Natural e residente em Lisboa

- **Habilitações:**
 - . 12º ano de escolaridade
 - . Curso de informática na óptica do utilizador
 - . Bom nível de conhecimentos de inglês falado e escrito

- **Experiência profissional:**
 - . 1 ano como empregada de balcão num pronto a vestir
 - . 3 anos como empregada de balcão numa loja de electrodomésticos
 - . de há 2 anos para cá, secretária numa agência de turismo

- **Personalidade:**
 - . Tensa
 - . Introversa
 - . Rígida

- **Interesses:**
 - . serviço burocrático
 - . serviço social
 - . persuasão

- **Aptidões:**
 - . Boa fluência verbal
 - . Bom raciocínio lógico
 - . Boa capacidade numérica

2. Qual a impressão com que ficou acerca desta candidata?

3. Em que medida considera que a candidata possui:

a) *habilitações adequadas à função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adequadas*

*Nada
adequadas*

b) *uma experiência profissional adequada à função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adequada*

*Nada
adequada*

c) *uma personalidade adaptada à função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adaptada*

*Nada
adaptada*

d) *um conjunto de interesses consistentes com a função?*

--	--	--	--	--

*Muito
consistentes*

*Nada
consistentes*

e) *as aptidões adequadas aos requisitos da função?*

--	--	--	--	--

*Muito
adequadas*

*Nada
adequadas*

5. *Que parecer produziria acerca desta candidata?*
(coloque uma cruz apenas numa opção)

Muito desfavorável
Desfavorável
Favorável com reservas
Favorável
Muito favorável

6. *Em que medida se sente seguro(a) do seu parecer?*

--	--	--	--	--

*Muito
seguro(a)*

*Nada
seguro(a)*

Sem colocar em causa a confidencialidade das suas respostas, solicitamos-lhe alguns dados adicionais.

SEXO: Feminino

Masculino

IDADE: _____ anos

Habilitações literárias: _____

Anexo G

Instruções para a Codificação dos Requisitos da Função

Os protocolos que a seguir lhe são apresentados respeitam às características que um conjunto de sujeitos descreveu como devendo ser possuídas por uma candidata a determinada função.

A função que lhes foi dada a considerar foi a de rececionista de um hotel de 4 estrelas situado no centro de Lisboa e dirigido a dois tipos principais de clientes: turistas de topo de gama na época alta e pessoas deslocadas em viagens de negócio ao longo de todo o ano.

Pedimos-lhe que codifique cada característica com base no sistema de categorias que a seguir lhe apresentamos.

DISPONIBILIDADE: Factores ligados à disponibilidade de tempo da candidata para o desempenho da função.

PERSONALIDADE: Traços de personalidade que a candidata deve possuir.

MOTIVAÇÃO/INTERESSES: Requisitos associados ao nível de motivação da candidata para a função, às áreas profissionais para as quais ela está motivada e à sua necessidade de desenvolvimento/sucesso.

COMPETÊNCIAS: Aspectos relacionados com as habilitações literárias, a formação em línguas, a experiência profissional, a capacidade de resolução de problemas e de gestão do tempo da candidata.

EXPECTATIVAS E PERCEPÇÃO DA FUNÇÃO E DA ORGANIZAÇÃO: Requisitos que se prendem com aquilo que a candidata espera da função e com a percepção que ela tem desta bem como do hotel.

SABER ESTAR: Características da candidata que decorrem do seu saber estar.

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS: Requisitos que dizem respeito ao aspecto físico da candidata.

APTIDÕES: Requisitos relacionados com aptidões da candidata em várias dimensão.

CULTURA GERAL: Características que concernem à cultura geral da candidata, isto é, aos conhecimentos não directamente relacionados com o exercício da função.

IDADE: Nível etário em que a candidata se deve inserir.

Apresentamos-lhe, agora, os códigos (algarismos) que deverá utilizar para a categorização das características.

CÓDIGOS DAS CATEGORIAS PARA CLASSIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA FUNÇÃO

1-Disponibilidade

2-Personalidade

3-Motivação/interesses

4-Competências

5-Expectativas e percepção da função e da organização

6-Saber estar

7-Características físicas

8-Aptidões

9-Cultura geral

10-Idade

Solicitamos-lhe que o faça colocando os códigos imediatamente antes do número de cada característica. Deverá colocar um e somente um algarismo.

É necessário que tenha bem presente a definição das categorias.

Releia todas as instruções antes de dar início à classificação de modo a não esquecer nenhum aspecto importante.

Agradecemos, desde já, a sua colaboração.

Anexo H

Instruções para a Codificação das Questões

Os protocolos que a seguir lhe são apresentados respeitam às questões formuladas por vários sujeitos para uma entrevista concreta de selecção de pessoal.

A função que lhes foi dada a considerar foi a de recepcionista de um hotel de 4 estrelas situado no centro de Lisboa e dirigido a dois tipos principais de clientes: turistas de topo de gama na época alta e pessoas deslocadas em viagens de negócio ao longo de todo o ano.

Relativamente à candidata que supostamente iriam entrevistar, foi-lhes fornecida a seguinte informação:

27 anos
Solteira
Natural e residente em Lisboa

- Habilitações:

12º ano de escolaridade
Curso de informática na óptica do utilizador
Bom nível de conhecimentos de inglês falado e escrito

- Experiência profissional:

1 ano como empregada de balcão num pronto a vestir
3 anos como empregada de balcão numa loja de electrodomésticos
de há 2 anos para cá, secretária numa agência de turismo

- Personalidade:

Descontraída
Extrovertida
Flexível -

Interesses:

serviço burocrático
serviço social
persuasão

- Aptidões:

Boa fluência verbal
Bom raciocínio lógico
Boa capacidade numérica

Foram constituídos dois grupos de sujeitos cuja informação fornecida a respeito da personalidade da suposta candidata diferiu, por forma a que nuns casos esta fosse consistente com a função e noutros não. Assim, enquanto que um grupo de sujeitos teve acesso aos traços apresentados anteriormente, ao outro grupo a candidata foi descrita da seguinte forma:

Introvertida
Rígida

Pedimos-lhe, agora, que codifique cada questão com base no sistema de categorias que a seguir lhe apresentamos. Para cada uma das questões, os sujeitos explicitaram o(s) objectivo(s) com que a formularam. Deve, pois, tê-lo(s) igualmente em conta ao categorizá-las. Não interessa aquilo que você considera serem os objectivos das questões mas, antes, aqueles que os sujeitos estabeleceram.

O sistema de categorias de que dispõe destina-se a classificar cada questão quanto a dois aspectos distintos: o seu formato e o seu foco. Quanto ao formato, as questões podem ser classificadas em termos das seguintes categorias, as quais são ilustradas com exemplos relativos à forma como se poderia inquirir uma pessoa se se pretendesse saber se ela era extrovertida.

QUESTÕES DE RESPOSTA SIM/NÃO ACERCA DA ADEQUAÇÃO DA CANDIDATA À FUNÇÃO: Questões às quais a candidata pode responder "sim" ou "não" e que, perante uma resposta afirmativa, levam a concluir que determinado aspecto da candidata é adequado à função.

Exemplo: Gosta de ir a festas?

Repare que uma resposta afirmativa a esta questão conduz à conclusão de que a pessoa é extrovertida.

QUESTÕES DE RESPOSTA SIM/NÃO ACERCA DA INADEQUAÇÃO DA CANDIDATA À FUNÇÃO: Questões às quais a candidata pode responder "sim" ou "não" e que, perante uma resposta afirmativa, levam a concluir que determinado aspecto da candidata não é adequado à função.

Exemplo: Gosta de passar o fim-de-semana sózinha?

Repare que uma resposta afirmativa a esta questão conduz à conclusão de que a pessoa não é extrovertida.

QUESTÕES DE RESPOSTA SIM/NÃO ACERCA DA ADEQUAÇÃO DA CANDIDATA À FUNÇÃO, FORMULADAS PELA NEGATIVA: Questões às quais a candidata pode responder "sim" ou "não" e que, perante uma resposta negativa, levam a concluir que determinado aspecto da candidata é adequado à função.

Exemplo: Não gosta de passar o fim-de-semana sózinha?

Note-se que se a pessoa responder "não" favorece a conclusão de que ela é extrovertida.

QUESTÕES DE RESPOSTA SIM/NÃO ACERCA DA INADEQUAÇÃO DA CANDIDATA À FUNÇÃO, FORMULADAS PELA NEGATIVA: Questões às quais a candidata pode responder "sim" ou "não" e que, perante uma resposta negativa, levam a concluir que determinado aspecto da candidata não é adequado à função.

Exemplo: Não gosta de ir a festas?

Note-se que se a pessoa responder "não" favorece a conclusão de que ela não é extrovertida.

QUESTÕES BIDIRECCIONAIS: Questões que solicitam uma de duas alternativas de resposta em si contidas, uma a favor da adequação da candidata à função e outra a favor da sua não adequação.

Exemplo: Aos fins-de-semana gosta de ir a festas ou prefere ficar em casa sózinha?

Repare que a pessoa tanto pode responder que aos fins-de-semana gosta de ir a festas como que prefere ficar em casa sózinha, favorecendo, respectivamente, a conclusão de que é/não é extrovertida.

QUESTÕES ABERTAS: Questões que impedem uma resposta sim/não, levando a candidata a explicar sobre algo.

Exemplo: O que é que gosta de fazer aos fins-de-semana?

AFIRMAÇÕES IMPERATIVAS: Afirmações que solicitam à candidata que fale sobre algo.

Exemplo: Diga-me o que é que gosta de fazer aos fins-de-semana.

QUESTÕES ABERTAS ENVIESADAS A FAVOR DA ADEQUAÇÃO DA CANDIDATA À FUNÇÃO: Questões abertas que assentam no pressuposto da adequação de determinados aspectos da candidata à função ou que geram uma sobre-representação destes aspectos.

Exemplo: Porque é que gosta de ir a festas?

Repare que a questão assenta no pressuposto de que a pessoa gosta de ir a festas e, por consequência, de que é extrovertida.

QUESTÕES ABERTAS ENVIESADAS A FAVOR DA INADEQUAÇÃO DA CANDIDATA À FUNÇÃO: Questões abertas que assentam no pressuposto da não adequação de determinados aspectos da candidata à função ou que geram uma sobre-representação destes aspectos.

Exemplo: Porque é que gosta de passar os fins-de-semana sózinha?

Repare que a questão assenta no pressuposto de que a pessoa gosta de passar os fins-de-semana sózinha e, por consequência, de que não é extrovertida.

QUESTÕES MISTAS ACERCA DA ADEQUAÇÃO DA CANDIDATA À FUNÇÃO: Questões que se iniciam em formato aberto, indicando sugestões de resposta sim/não, às quais uma resposta afirmativa leva a concluir que determinado aspecto da candidata é adequado à função.

Exemplo: O que é que gosta de fazer aos fins-de-semana, ir a uma boa festa e conviver com os amigos?

Embora a questão comece por ser aberta (o que é que gosta de fazer aos fins-de-semana), segue-se uma sugestão de resposta sim/não ([gosta de] ir a uma festa e conviver com os amigos), de tal modo que se a pessoa responder afirmativamente conduz à conclusão de que é extrovertida.

QUESTÕES MISTAS ACERCA DA INADEQUAÇÃO DA CANDIDATA À FUNÇÃO:

Questões que se iniciam em formato aberto, indicando sugestões de resposta sim/não, às quais uma resposta afirmativa leva a concluir que determinado aspecto da candidata não é adequado à função.

Exemplo: O que é que gosta de fazer aos fins-de-semana, ficar em casa sózinha a ler um bom livro?

Embora a questão comece por ser aberta (o que é que gosta de fazer aos fins-de-semana), segue-se uma sugestão de resposta sim/não ([gosta de] ficar em casa sózinha a ler um bom livro), de tal modo que se a pessoa responder afirmativamente conduz à conclusão de que não é extrovertida.

QUESTÕES MISTAS BIDIRECCIONAIS: Questões que se iniciam em formato aberto, indicando duas alternativas de resposta, uma a favor da adequação da candidata à função e outra a favor da sua não adequação.

Exemplo: O que é que gosta de fazer aos fins-de-semana, ir a uma boa festa e conviver com os amigos ou ficar em casa sózinha a ler um bom livro?

Embora a questão comece por ser aberta (o que é que gosta de fazer aos fins-de-semana), segue-se uma sugestão de resposta bidireccional ([gosta de] ir a uma boa festa e conviver com os amigos ou ficar em casa sózinha a ler um bom livro).

AFIRMAÇÕES DE ADEQUAÇÃO DA CANDIDATA À FUNÇÃO: Afirmações feitas à candidata a respeito da adequação de determinados aspectos seus à função e que induzem um comentário a tal respeito.

Exemplo: Parece-me que é uma pessoa que gosta de ir a festas.

AFIRMAÇÕES DE INADEQUAÇÃO DA CANDIDATA À FUNÇÃO: Afirmações feitas à candidata a respeito da não adequação de determinados aspectos seus à função e que induzem um comentário a tal respeito.

Exemplo: Parece-me que é uma pessoa que gosta de passar os fins-de-semana sózinha.

Para classificar cada questão quanto ao seu foco pode utilizar as seguintes categorias:

QUESTÕES ACERCA DOS DADOS PESSOAIS: Questões que incidem sobre dados pessoais da candidata.

QUESTÕES ACERCA DA DISPONIBILIDADE: Questões que incidem sobre factores ligados à disponibilidade de tempo da candidata para o desempenho da função.

QUESTÕES ACERCA DA PERSONALIDADE: Questões que incidem sobre traços de personalidade.

QUESTÕES ACERCA DA MOTIVAÇÃO/INTERESSES: Questões que incidem sobre o nível de motivação da candidata para a função, sobre as áreas profissionais para as quais ela está motivada e sobre a sua necessidade de desenvolvimento/sucesso.

QUESTÕES ACERCA DAS COMPETÊNCIAS: Questões que incidem sobre vários aspectos relacionados com as competências da candidata: habilitações literárias, formação em línguas, experiência profissional, capacidade de resolução de problemas e de gestão do tempo.

QUESTÕES ACERCA DAS EXPECTATIVAS E DA PERCEPÇÃO DA FUNÇÃO E DA ORGANIZAÇÃO: Questões que incidem sobre aquilo que a candidata espera da função e sobre a percepção que ela tem desta bem como do hotel.

QUESTÕES ACERCA DOS ANTERIORES EMPREGOS: Questões que incidem sobre a vivência da candidata nos anteriores empregos e sobre as razões que a levaram à sua saída.

QUESTÕES ACERCA DA AUTO-PERCEPÇÃO: Questões que incidem sobre o modo como a candidata se percebe em determinadas dimensões.

QUESTÕES ACERCA DE ATITUDES: Questões que incidem sobre as atitudes da candidata relativamente a vários objectos relacionados com a função-o turismo, os clientes, os estrangeiros-incluindo estereótipos e preconceitos relativamente aos mesmos.

QUESTÕES ACERCA DO CONTEXTO SOCIAL: Questões que incidem sobre o contexto social da candidata.

QUESTÕES ACERCA DO ABANDONO DOS ESTUDOS: Questões que incidem sobre as razões que levaram a candidata a não prosseguir os seus estudos.

QUESTÕES DE FECHO: Questões em que é dada a possibilidade à candidata de acrescentar à entrevista informação que considere pertinente e que não lhe tenha sido solicitada no seu decorrer.

QUESTÕES DE TESTAGEM: Questões formuladas por forma a testar vários aspectos: a veracidade dos dados fornecidos pela candidata no seu *curriculum vitae*, a coerência das suas respostas, a sua honestidade, o seu discurso, a sua reacção à questão e outros.

QUESTÕES DE CONFRONTO: Questões que visam levar a candidata a "tomar consciência" de vários aspectos relacionados com ela e/ou com a função e/ou com o hotel.

QUESTÕES SITUACIONAIS: Questões que confrontam a candidata com uma situação relacionada com a função.

QUESTÕES COM VÁRIOS FOCOS: Questões que incidem sobre mais do que um foco, ou porque o sujeito formula mais do que uma questão em simultâneo, ou porque apresenta objectivos distintos para uma mesma questão.

Note que são categorizáveis as questões que incidam mais do que uma vez sobre o mesmo foco e que só não o são aquelas que incidem sobre mais do que um foco.

Apresentamos-lhe, agora, os códigos (algarismos) que deverá utilizar para a categorização das questões.

CÓDIGOS DAS CATEGORIAS PARA CLASSIFICAÇÃO DAS QUESTÕES QUANTO AO SEU FORMATO

1-Questões de resposta sim/não acerca da adequação da candidata à função

2-Questões de resposta sim/não acerca da inadequação da candidata à função

- 3-Questões de resposta sim/não acerca da adequação da candidata à função, formuladas pela negativa
- 4-Questões de resposta sim/não acerca da inadequação da candidata à função, formuladas pela negativa
- 5-Questões bidireccionais
- 6-Questões abertas
- 7-Afirmações imperativas
- 8-Questões abertas enviesadas a favor da adequação da candidata à função
- 9-Questões abertas enviesadas a favor da inadequação da candidata à função
- 10-Questões mistas acerca da adequação da candidata à função
- 11-Questões mistas acerca da inadequação da candidata à função
- 12-Questões mistas bidireccionais
- 13-Afirmações de adequação da candidata à função
- 14-Afirmações de inadequação da candidata à função

CÓDIGOS DAS CATEGORIAS PARA CLASSIFICAÇÃO DAS QUESTÕES QUANTO AO SEU FOCO

- A-Questões acerca dos dados pessoais
- B-Questões acerca da disponibilidade
- C-Questões acerca da personalidade
- D-Questões acerca da motivação/interesses
- E-Questões acerca das competências
- F-Questões acerca das expectativas e da percepção da função e da organização

- G-Questões acerca dos anteriores empregos
- H-Questões acerca da auto-percepção
- I-Questões acerca de atitudes
- J-Questões acerca do contexto social
- K-Questões acerca das razões do abandono dos estudos
- L-Questões de fecho
- M-Questões de testagem
- N-Questões de confronto
- O-Questões situacionais
- P-Questões com vários focos

Solicitamos-lhe que o faça colocando os códigos imediatamente antes do número de cada questão. Para o efeito, deverá colocar um e somente um algarismo (relativo ao formato) seguido de uma e somente uma letra (relativa ao foco).

É necessário que tenha bem presente a definição das categorias, não se deixando induzir pela forma como estão designadas mas, sim, pela forma como estão definidas.

Releia todas as instruções antes de dar início à classificação de modo a não esquecer nenhum aspecto importante.

Agradecemos, desde já, a sua colaboração.

Anexo I

001 1144434999990704 0401002000 0010100200000000 20000100000000
002 1143334441220705 0312001000 0003002000000000 00000500000000
003 1154454531200904 0501011100 0101100000001000 10000300000000
004 1144454451200403 0201001000 0120000000000000 10000200000000
005 1143544441220508 0203000000 1200400100000000 41000300000000
006 1133444999990604 0301011000 0000110100000010 00000400000000
007 1145544441210402 0101011000 0001100000000000 00010100000000
008 1133543431200503 0301001000 0021000000000000 10001100000000
009 1133545451280503 0202010000 0000020100000000 20000100000000
010 1144434451330709 0303001000 0112500000000000 40000500000000
011 1143445431220705 0103111000 0004100000000000 20000200010000
012 1134455441220404 0103000000 0102010000000000 00000400000000
013 1134543441200403 0003001000 0101010000000000 30000000000000
014 1144544541200606 1012011000 0211101000000000 21001200000000
015 1133444331190404 0102001000 0210001000000000 11000200000000
016 1145435431220504 0102011000 0000000000000004 00000300100000
017 1134444331201108 0207001100 0013200010000001 53000000000000
018 1155555551200403 0300001000 0000001100100000 01000200000000
019 1155555541210502 0301010000 0001001000000000 10000100000000
020 1144444451200704 0601000000 0010100200000000 20001100000000
021 1133444451220503 0301001000 0100100000000010 00000300000000
022 1144544442230604 0200011210 1101100000000000 00000400000000
023 1144544441200504 0201011000 0011200000000000 21000100000000
024 1143444432200501 0102011000 0000000000001000 00001000000000
025 1145445541210402 0102001000 0000110000000000 00000200000000
026 1154545541200503 0301001000 0012000000000000 20000100000000

027 1144554551200402 0202000000 0010100000000000 11000000000000
028 1144554542230303 0101001000 0010100010000000 30000000000000
029 1154344552220502 0201001100 0001001000000000 00000110000000
030 1154425941200505 0103001000 0111000200000000 40000100000000
031 1214244341200503 0301001000 0002100000000000 20000100000000
032 1244245441200403 0300001000 0001200000000000 20000000000001
033 1244134331200805 0503000000 0023000000000000 21000200000000
034 1233153451200504 0201001010 0011200000000000 30000100000000
035 1245124341200402 0102001000 0110000000000000 11000000000000
036 1234124331230503 0203000000 0011100000000000 30000000000000
037 1244344331200303 0201000000 0010100000000001 10000101000000
038 1234234341210705 0205000000 0110300000000000 10000400000000
039 1234133331230405 0101011000 0010003001000000 40000100000000
040 1244144341200603 0103000110 0001000020000000 11000100000000
041 1243124241220505 0203000000 0000000500000000 40000100000000
042 1244425431210706 0213001100 0013100100000000 30001200000000
043 1244544331210701 0302001100 0000000000000100 00001000000000
044 1244235441200403 0102001000 0001010100000000 00000120000000
045 1243145441200502 0202001000 0001010000000000 00000200000000
046 1244145351200905 0601001100 0001010300000000 20000300000000
047 1234145351201506 0702014100 1001000200010001 10000410000000
048 1232122341200302 0101001000 0001000010000000 00000200000000
049 1243133441200303 0001011000 0001100100000000 10000200000000
050 1244345541200302 0101001000 0001010000000000 00000200000000
051 1233255331200103 0001000000 0000000300000000 30000000000000
052 1244244441200401 0301000000 0001000000000000 00000100000000
053 1232232341200406 0301000000 0040100100000000 50001000000000
054 1234123341220501 0302000000 0001000000000000 00000100000000
055 1244234341240501 0301001000 0000000100000000 10000000000000
056 1233355341210400 0301000000 0000000000000000 00000000000000

057 1 2 4 4 2 4 4 4 4 1 20 03 05 0 10 100 1000 00 2 10 10 100000000 00000500000000
058 1 2 2 3 2 1 4 2 3 2 23 03 07 0 10 100 1000 02 1 30000000000010 12000400000000
059 1 2 4 4 1 4 5 3 4 1 20 06 03 0 30 100 1010 00 1 20000000000000 11000100000000
060 1 2 4 4 4 5 5 4 4 1 22 06 03 0 30 2000010 00 100000000000020 01000200000000
061 2 1 3 3 2 2 3 4 4 1 22 07 00 0 30 101 1001 0000000000000000 00000000000000
062 2 1 4 3 4 4 4 4 4 1 21 04 04 0 10 200 1000 00 2 20000000000000 10100100000000
063 2 1 4 4 5 4 4 4 3 1 20 04 03 0 20 10 10000 000 1 1100000000000 01000200000000
064 2 1 3 2 5 4 4 4 3 1 21 06 04 0 30 200 1000 00 1 30000000000000 00001200000100
065 2 1 4 3 3 3 3 4 3 1 21 05 01 0 40 1000000 00 1000000000000000 10000000000000
066 2 1 4 5 4 5 4 4 4 1 22 06 04 0 2 1 200 1000 000 100 10 10000010 00000400000000
067 2 1 3 3 4 3 4 3 3 1 22 04 02 0 10 200 1000 000 1000 100000000 10000100000000
068 2 1 3 4 5 5 5 4 5 1 26 04 04 0 20 100 1000 000 20 10 100000000 30000100000000
069 2 1 4 4 4 2 4 4 4 1 20 04 02 0 10 10 11000 0000 1 100000000000 10000100000000
070 2 1 4 3 4 3 3 4 4 1 22 05 06 0 20 10 10001 00 1 2 100 200000000 40000020000000
071 2 1 4 2 4 3 3 3 4 1 21 04 04 0 20 2000000 00 1 2 100000000000 40000000000000
072 2 1 4 4 5 5 5 4 4 1 20 04 03 0 10 200 1000 000 10 10 100000000 00000300000000
073 2 1 3 3 3 2 3 3 3 1 21 05 04 0 20 200 1000 00 2 10 10000000000 10000300000000
074 2 1 4 3 3 4 3 4 3 1 22 07 04 0 30 200 1010 000 10 10 100000001 00000400000000
075 2 1 2 3 4 4 4 3 4 1 21 07 06 0 20 20 2 1000 00 1 400 100000000 10010400000000
076 2 1 3 4 4 4 5 4 3 2 32 04 03 0 10 100 1100 00000 100 10000001 00000300000000
077 2 1 4 5 4 5 5 4 5 2 22 08 03 0 20 20 2 1100 000000 1000000002 00000300000000
078 2 1 4 4 4 5 4 4 5 1 22 08 06 0 30 1 2 11000 01 1 20 10 100000000 30000300000000
079 2 1 4 3 4 4 4 4 3 1 23 04 00 0 10 10 11000 0000000000000000 00000000000000
080 2 1 5 4 5 4 4 4 4 2 21 03 01 0 10 1 100000 00 1000000000000000 10000000000000
081 2 1 4 3 4 4 4 4 5 1 21 05 02 0 20 200 1000 00 200000000000000 20000000000000
082 2 1 3 3 4 4 2 4 3 1 20 03 04 0 10 100 1000 000 20 1 1000000000 00000400000000
083 2 1 4 4 4 4 4 4 4 1 23 04 02 0 20 2000000 000 10 10000000000 00000200000000
084 2 1 3 4 4 4 4 3 4 1 22 06 03 0 20 20 1 1000 00 100 1 100000000 10000200000000
085 2 1 3 4 4 4 4 3 1 22 04 00 0 20 200 1000 0000000000000000 00000000000000
086 2 1 4 4 4 2 5 3 5 2 24 07 05 0 40 200 1000 02 0 30000000000000 2 1000 2000000000

08722432243322302050001001000001110200000000010000400000000
0882244333341210502030100100000101000000000000000000001100000000
089223311324121090805110010010102020100100000140000400000000
09022441443312005040202010000001010101100000000000000210000010
09122442233212007050205000000000101120000000010000400000000
09222451243412304020300000010000100100000000000000200000000
093223223234121050401030001000001002100000000001000300000000
0942244144341200702020300101000200000000000000000000200000000
095224413432121060403020010000020110000000000020000200000000
09622443443412405040102001100002020000000000000040000000000000
09722222433212106050103011000001111010000000020001200000000
098224324435121040201020100000011000000000000000000200000000
0992244234331210802040100210000200000000000000000000200000000
100225411523128050402020010000002010000000000111000200000000
10122442454412105040401000000000301000000000020000200000000
102223412324120050503010010000012001100000000000000500000000
10322231453312504010102001000000100000000000000000000100000000
10422531343412103000002001000000000000000000000000000000000000
10522341453222103030201000000010100000100000011000100000000
10622441354412005010102011000001000000000000000000000100000000
1072234225342230200010100000000000000000000000000000000000000
108224412434121060001040001000000000000000000000000000000000000
10922211342422700030000000000020000010000000000000300000000
11022441443312205000002011100000000000000000000000000000000000
11122421553422104030201001000000300000000000000011000100000000
11222442434212004020201001000000101000000000000000000200000000
1133122323341220703030200200000120000000000000010000200000000
1143144355441230404000200110000020020000000000000000400000000
1153143424331220403000200110000020010000000000000000300000000
116314454443125040301020010000001010000000000010000100000000

1173 14343443 1220604 0202001100 0001011100000000 00000310000000
1183 15545554 1221103 0802001000 0010011000000000 00000300000000
1193 14334343 1240604 0202101000 0001300000000000 20000200000000
1203 12342334 1240800 0302001200 0000000000000000 00000000000000
1213 14354499999 0704 0301001200 0001210000000000 20000200000000
1223 14453444 1210607 0104001000 0103200000001000 20000500000000
1233 14354444 1310906 0403001010 0002310000000000 20100210000000
1243 12143224 1280405 0102001000 0003011000000000 00000500000000
1253 144335442 330505 0301001000 0002010001100000 00000500000000
1263 14244442 1291004 0503011000 0001001000000000 20000400000000
1273 12354444 1280606 0202001100 0002020100001000 20000400000000
1283 13455234 1210503 0201001001 0010200000000000 00000300000000
1293 13443433 2250807 0611000000 0001113100000000 00000610000000
1303 14454442 2281005 0322011001 0001010000000000 30000050000000
1313 14444442 340606 0204000000 0001210000100001 40000200000000
1323 13444343 1210606 0302000100 0021000300000000 31000200000000
1333 13332533 2270804 1302001010 0103000000000000 10000300000000
1343 14243434 1290506 0202001000 0001220000010000 10000500000000
1353 12244444 1290203 0100001000 0100000000000000 20000100000000
1363 13123222 1230500 0102011000 0000000000000000 00000000000000
1373 12144499999 0504 0201000100 1000012000000000 00000310000000
1383 13243333 1220403 0201001000 0001100000000000 10001011000000
1393 13554344 1270403 0101011000 0011100000000000 00000210000000
1403 15154545 1330603 0102001110 0011100000000000 10000200000000
1413 13444444 1230403 0103000000 0002100000000000 01000200000000
1423 13342342 1460602 0202001100 0002000000000000 10000100000000
1433 14432443 2240603 0411000000 0010101000000000 00000300000000
1443 14445455 1220602 0301001100 0000010100000000 10000100000000
1453 14254444 2210504 0101001110 0004000000000000 20000200000000
1463 14344443 1210604 0202101000 0111000010000000 20000200000000

1473145555441210704 0203001001 0011002000000000 10000201000000
1483121434322220403 0201001000 0003000000000000 10000100000000
1493245233341210604 0104001000 0011010010000000 01000300000000
1503244133431210402 0101001010 0110000000000000 10100000000000
1513234124342230601 0201020100 0000100000000000 10000000000000
1523222234231210202 0002000000 0001001000000000 00000200000000
1533233233341220803 0503000000 0010200000000000 00000300000000
1543244234441210404 0201001000 0021000100000000 00000400000000
1553243234441230403 0200001001 0011010000000000 10000200000000
1563233232331210603 0102002001 0000200000001000 00000300000000
1573245234441220504 0202001000 0001011100000000 10000300000000
1583244243331240406 0102001000 0221010000000000 10000500000000
1593222232321321004 0703000000 0021100000000000 20001100000000
1603233233431260806 0402001000 0021000200000001 20000400000000
1613224124231220905 0301012001 0032000000000000 31000100000000
1623224112231280306 0201000000 0004100000000001 00001500000000
1633234123241310605 0401000100 0041000000000000 40000100000000
1643232114241420700 0203011000 0000000000000000 00000000000000
1653232132321220505 0201001010 0021011000000000 10000400000000
1663244244431290403 0101001100 0011001000000000 00000200001000
1673244444441230302 0201000000 0001100000000000 00000200000000
1683222243331260406 0200001010 0022000000002000 02000310000000
1693254345451240604 0302001000 0002000000002000 10000300000000
1703255254351230502 0202001000 0020000000000000 11000000000000
1713244244322250501 0202001000 0001000000000000 00000100000000
1723244544441230602 0202002000 0011000000000000 11000000000000
1733244144342210701 0302001100 0010000000000000 10000000000000
1743254234341260605 0401000100 0013010000000000 40000100000000
1753244244331220603 0401100000 0001020000000000 00000300000000
1763243112211231105 0603001010 0010211000000000 10000400000000

1773 254123241280710 1112001001 2241100000000000 02000800000000
1783 254113341400403 0002001100 0010101000000000 00001100000000
1793 244144321240706 0203001100 0033000000000000 00000401100000
1803 233232431270903 0103004100 0001101000000000 00000210000000
1813 222144331330606 0003021000 0014010000000000 10000500000000
1823 222112991391000 0404001001 0000000000000000 00000000000000
1833 223123231210603 0201021000 0001020000000000 00000300000000
1843 253234452270403 0101001010 0001000101000000 20000100000000
1853 221112241360904 0301003200 0002010000000100 00000400000000
1863 223213231450400 0102001000 0000000000000000 00000000000000
1874 132534341240503 0202001000 0001002000000000 10000110000000
1884 144334441310504 0004001000 0001010100001000 10000210000000
1894 143445341220604 0204000000 0001111000000000 00000400000000
1904 154444341221309 1503002200 0005200200000000 20000700000000
1914 133222421260502 0300001100 0001010000000000 00000200000000
1924 144444342250903 0402001200 0001001001000000 00000300000000
1934 143424442270403 0103000000 0021000000000000 20000100000000
1944 144334331231003 0403101100 0000200000000010 00000210000000
1954 144434541240807 0302011100 0022111000000000 10000510000000
1964 122434341220604 0102012000 0100201000000000 10000300000000
1974 144524442230705 0203001100 0012110000000000 00000410000000
1984 133444441240606 0103001001 0002400000000000 00000510000000
1994 144455452250505 0102001100 0004010000000000 00000500000000
2004 143443341280609 0201002100 0014011200000000 00000611100000
2014 134454431280807 0124001000 0100240000000000 21000400000000
2024 134444442400704 0302001100 0002001001000000 00000400000000
2034 145555441250905 0403001100 0012000100000001 00000410000000
2044 145455551240907 0204001101 0012102000000001 10001500000000
2054 132221421301304 0503102200 0001010100000001 00000400000000
2064 121444341250903 0405000000 0001020000000000 00000210000000

2074133555341240505 0302001000 0030200000000000 21000200000000
2084254245431230805 1202001200 0004000100000000 20000300000000
2094243134252250306 0201000000 0022000110000000 01002300000000
2104232224321220603 0104001000 0000210000000000 00000210000000
2114232123241240703 0402000100 0011100000000000 00000300000000
2124233232341230406 0101001100 0002030100000000 20000300000000
2134254145331250504 0102001010 0011002000000000 11000200000000
2144232134322220404 0102000100 0101001100000000 10000201000000
2154234124341231003 0703000000 0001011000000000 00000210000000
2164244344452251003 2203001101 0002001000000000 00000200100000
2174222115251230503 0201001001 0000100000000020 00000300000000
- 2184233145251220603 0203001000 0010101000000000 20000010000000
2194232233341231006 0701002000 0031011000000000 10000500000000
2204222244351240904 0303000300 0001021000000000 00000400000000
2214233122331320604 0113001000 0001110100000000 00000211000000
2224213122241400803 0411001010 0010000000000010 20000100000000
2234223112331270502 0103001000 0000100000000001 00000200000000
2244244144342250402 0102001000 0011000000000000 00000200000000
2254232133231240503 0102011000 0001000200000000 10000200000000
2264223113241241008 1305001000 0005001000100001 00010610000000
2274233114341460501 0301001000 0000000000000001 00000100000000