

PASSEIO PÚBLICO

30 MINUTOS COM

MALCOLM GLADWELL

“A IDEIA DE QUE O QUE AS PESSOAS SENTEM SE REFLETE SEMPRE NO ROSTO É UMA ENORME FALÁCIA”

O AUTOR DE “FALAR COM DESCONHECIDOS” EXPLICA AS DIFICULDADES DE AVALIAR ESTRANHOS E OS RESULTADOS TRÁGICOS QUE DAÍ PODEM RESULTAR

ENTREVISTA LUÍS M. FARIA

O jornalista entrou pela primeira vez no radar de muitos leitores com um livro (“Blink”) onde defendia que algumas das nossas melhores decisões são tomadas instantaneamente. Nem sempre isso acontece, como mostra a sua última obra, “Falar com Desconhecidos” (Dom Quixote, 2019), onde analisa erros de julgamento que envolvem desde espões, agentes policiais e políticos de topo até investidores e gente que lidava há anos com um famoso treinador desportivo que era pedófilo. Em vésperas daquilo que deviam ter sido duas conferências de Gladwell na QSP Summit, em Matosinhos (o encontro foi adiado para junho), o Expresso conversou com ele por telefone.

Em “Falar com Desconhecidos” aborda uma série de casos em torno da dificuldade em compreender os estranhos. Quando não conhecemos uma pessoa e temos de fazer uma avaliação rápida, tendemos a seguir as ideias prévias que temos.

Eu quis focar-me em perceber porque é que somos maus a compreender os estranhos. O que é que fazemos mal quando lemos erradamente alguém que não conhecemos. Quis a) mostrar quais são as estratégias precisas que usamos e que nos enganam e b) falar sobre como podemos lidar com elas.

A ideia é ajudar a melhorar a comunicação...

Enfatizo vários erros que nós cometemos. Um é a chamada verdade por defeito [default to truth], que é uma tendência evolutiva que temos, enquanto seres humanos, para assumir que a comunicação dos outros é verdadeira. É uma estratégia incrivelmente útil, que tem um custo ocasional. Somos de facto maus a perceber quando os outros nos estão a enganar, portanto somos enganados. Por outro lado, é isso que nos permite funcionar em organizações, colaborar com outras pessoas, etc. Temos de estar conscientes de que somos maus a detetar a mentira, mas também devemos compreender os benefícios que advêm da nossa natureza essencialmente confiante. Outra coisa de que falo é a presunção de transparência, a ideia de que aquilo que as pessoas sentem se reflete fielmente nos seus rostos e na sua linguagem corporal. Isso é uma enorme falácia. E, no entanto, é a forma como obtemos um sentido dos outros. Conduz-nos a muitos erros.

Algumas pessoas são extremamente desconfiadas em relação aos outros.

Bem, sim. Mas, fundamentalmente, mesmo as pessoas que são paranoicas caem na verdade a maior parte do tempo. No livro dou exemplos de pessoas que são paranoicas. Não é uma estratégia útil. Na verdade, até torna o problema pior.

Como assim?

Com pessoas que são profundamente desconfiadas não se consegue trabalhar. Elas não acreditam em nada. Se eu e você fôssemos paranoicos, não podíamos estar a ter esta conversa. Eu acredito que você é um jornalista português que me ligou. Todos nós, no nosso dia a dia, temos encontros com estranhos a quem damos o benefício da dúvida. É quase impossível viver a vida sem fazer isso. No livro há um caso de estudo sobre uma pessoa que não o fazia, e eu mostro o que lhe aconteceu.

Ao andar na rua, pelo menos antes de começar a aparecer nos media, era o tipo de pessoa que interagia com estranhos?

Não. Em geral, sou introvertido. Nunca falei muito com estranhos. E tenho uma natureza bastante confiante. Costumo assumir que as pessoas são quem dizem que são. Conforme explico no livro, o número de pessoas que são sistematicamente fraudulentas é muito, muito baixo. A estratégia de ser confiante, estrategicamente, é a correta. As chances de ser enganado são muito baixas.

Porque é que acha que é assim? Há quem consiga ganhar bastante enganando os outros.

Não a longo prazo. A razão pela qual evoluímos para sermos fundamentalmente confiantes é que, enquanto estratégia evolutiva geral, há vantagens nisso. Muitas vantagens.



“LER UM ESTRANHO É UMA TAREFA COMPLICADA. NÃO PODEMOS APRESSAR-NOS. TEMOS DE TER CUIDADO NAS CONCLUSÕES QUE TIRAMOS”

Falando agora de situações em que ninguém está a tentar enganar ninguém mas as pessoas simplesmente não se entendem, como no caso de Sandra Bland [essa história, que abre e encerra o livro, é sobre uma mulher que foi abordada por um polícia quando guiava e que teve uma conversa tão hostil com ele que acabou por ser presa e se matou na cela dias depois]. O que acha que aconteceu aí?

Esse caso é muito complicado. O agente tentou ler demasiado. Ler um estranho é uma tarefa complicada. Não podemos apressar-nos. Temos de ter cuidado nas conclusões que tiramos. O agente não teve. Procurou fazer uma espécie de avaliação geral de Sandra Bland, perceber quem ela era, com base na evidência mais exígua e saiu-se catastroficamente mal.

Acha que as estratégias que recomenda poderiam resultar em contextos completamente diferentes — digamos, no do conflito israelo-palestiniano, quando há encontros com o exército, por exemplo?
Não sei. Nestes casos de estudo que apresento no livro, a análise é tão detalhada e a explicação tão ‘nuanceada’ que teria de ver. Isso é algo completamente diferente.

Em sociedades como a sua, seja a americana ou a canadiana ou a britânica, que tipos de erros de percepção tendem a acontecer?
No livro dou o exemplo clássico de Neville Chamberlain, que compreendeu mal Hitler em 1938. Ele acreditou que Hitler queria a paz na Europa. O paradoxo é que as pessoas que se encontraram com Hitler eram as que tinham mais probabilidade de se enganarem sobre ele. As que nunca o conheceram pessoalmente, como Churchill ou Roosevelt, foram as que o viram com mais clareza.

A minha pergunta tinha mais a ver com a vida diária. Pode falar-me de uma ou duas situações típicas em que as pessoas se enganam com frequência?

Bem, eu interesse-me por casos de alto risco, onde está em causa algo muito importante. Nos últimos anos houve uma série de casos desses: Bernie Madoff, Jerry Sandusky, Amanda Knox [uma jovem americana falsamente acusada de assassínio em Itália]... No caso de Amanda Knox, a cultura desempenhou um papel e foi um exemplo de falha de transparência. Ela não era alguém que representasse as suas emoções de uma forma previsível. ●