

Comparação social, identidade grupal e identidade profissional. Um estudo com bancários

CLÉLIA MARIA NASCIMENTO-SCHULZE*

INTRODUÇÃO

Vários estudos têm examinado relações intergrupais em contextos reais. Como exemplos podemos mencionar: o estudo de Skevington (1980) que analisou, com base na Teoria de Identidade Social (TIS) de Tajfel e Turner (1979), as relações entre 2 grupos de enfermeiras em um hospital inglês; o estudo de Brown e Williams (1984), que também se baseou na TIS para investigar as relações entre trabalhadores de uma fábrica de confeitos em Canterbury - Inglaterra e o estudo de Vala, Monteiro e Lima (1986), que se centrou no conflito organizacional entre dois grupos profissionais de uma companhia portuguesa de transportes.

Condor, Brown e Williams (1987) apontam para a necessidade de se estudar em contextos reais, a relação entre a identidade social e o favoritismo.

O presente estudo busca observar e testar o marco conceitual proposto por Tajfel (1982) e Tajfel e Turner (1979), numa situação de relações intergrupais reais.

Num estudo anterior que antecede e serve de pano-de-fundo ao actual (Nascimento-Schulze, 1987), buscou-se chegar (i) às representações sociais de Banco enquanto instituição; (ii) às categorias sociais usadas pela comunidade para definir o

bancário ideal; (iii) às classificações atribuídas aos serviços oferecidos pelos bancos, por parte dos clientes e dos próprios bancários. Entre 9 dimensões extraídas de respostas a questionários, emergiram duas que se destacaram enquanto representações de banco antagônicas. Uma foi cognominada de «Banco como prestador de serviços» e a outra de «Banco como instituição que visa lucro e explora o usuário».

Ainda neste mesmo estudo, de natureza predominantemente qualitativa, os bancários que foram entrevistados mencionaram como dimensões importantes para a comparação em nível institucional: a «credibilidade social», a «seriedade na selecção do pessoal» e a «qualidade do tratamento a clientela». Emergiram também como características definidoras de bancário ideal: a «eficiência», a «rapidez» e a «amistosidade». Finalmente as instituições Banco do Brasil (BB) e Caixa Económica Federal (CEF), foram classificadas como sendo em geral mais eficientes e organizadas do que o Banco do Estado de Santa Catarina (BESC).

CONSIDERAÇÕES TEÓRICAS

Tajfel e Turner (1979), consideram o processo de comparação social descrito por Festinger (1954) e o processo de categorização, como centrais na formação da identidade social. Os autores argu-

(*) Departamento de Psicologia, Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil.

mentam que as identificações são relacionais e comparativas, de tal forma que os indivíduos se autodefinem como sendo «semelhantes a», «diferentes de», e «melhores» ou «piores» do que os membros do exogrupo.

O processo de comparação social, em situações intergrupais reais, promove a saliência da filiação grupal. Assim, espera-se que a comparação social leve os membros dos grupos positivamente distintos a se distinguirem, assim como a seus grupos, de outros grupos e indivíduos categorizados de forma menos positiva. Tal distinção é fruto de uma busca de auto-estima e identidade social positivas.

Oakes e Turner (1980), em um experimento que seguiu o «paradigma do grupo mínimo» encontraram uma relação significativa entre discriminação e auto-estima. Eles levantaram duas explicações alternativas: ou a auto-estima se elevou porque os Ss discriminaram ou porque tal comportamento tornou a filiação grupal saliente. Assim, a segunda explicação sugere que a saliência da filiação grupal por si só seria suficiente para elevar a auto-estima.

Hogg, Turner, Nascimento-Schulze e Spriggs (1986), em dois estudos experimentais, apresentaram evidência de que a hipótese da diferenciação positiva foi mais forte do que a hipótese da saliência para explicar as variações na auto-estima.

Brown et col. (1983, 1984), em vários estudos de campo encontraram que a relação entre a identidade social e a discriminação não era consistentemente positiva, mas que variava entre diferentes grupos. Em um dos estudos (Brown et col. 1984), um inventário de dez itens foi utilizado para medir identificação grupal. Tal instrumento foi desenvolvido a partir da Escala de Identidade Étnica (Driedger, 1976).

As relações intergrupais entre os bancários das agências do Campus Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina, foram identificadas como sendo ideais para se testar a hipótese de saliência mencionada por Oakes e Turner (1980) e sugerida por Doise e Sinclair (1973), assim como para se verificar a relação existente entre a discriminação e a identidade social discutida por Brown et col. (1984).

O CONTEXTO DA PESQUISA

Cada um dos três bancos mencionados, respectivamente: Caixa Económica Federal (CEF),

Banco do Brasil (BB) e Banco do Estado de Santa Catarina (BESC), têm agências instaladas no Campus Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina — (UFSC). No início de 1986, os 4.162 clientes de tais instituições, em sua grande maioria funcionários da UFSC, foram encorajados pela administração da Universidade, a receber seus salários optando por qualquer dos 3 bancos e não mais somente através do BESC, como vinha sendo tradicionalmente feito até então. Assim, foi aberta ao BB e CEF, a possibilidade de competirem por uma nova clientela.

O Banco do Brasil é um banco federal, fundado há 3 séculos.

Na época da realização da pesquisa os bancários do BB recebiam salários mais elevados que os bancários de outras instituições. Todavia, o poder aquisitivo dos funcionários do BB vinha decrescendo no decorrer dos 10 anos anteriores. O BB é um banco que oferece segurança empregatícia. Seu sistema de admissão é rigoroso e igual para todos os candidatos. A instituição tem por hábito investir em treinamento de pessoal.

A CEF também é uma instituição federal. Uma de suas características é a de lidar prioritariamente com o sistema de poupança e financiamento da casa própria. A CEF parece inspirar confiança no público. A CEF investe no treinamento de seu pessoal e tem um controle estrito sobre a admissão de novos elementos.

O BESC na época em que foi realizada a investigação, tinha o governo do estado como principal investidor. O BESC é uma instituição mais recente quando se a compara com as duas outras. Não oferecia na época a mesma segurança empregatícia a seus funcionários e nem salários tão elevados quanto os outros 2 bancos em questão. Finalmente, o BESC não investia seriamente em treinamento de pessoal e o seu sistema de admissão não considerava os candidatos de forma igualitária.

Uma greve nacional de bancários precedeu a coleta de dados do primeiro estudo desta linha de pesquisa. Tal greve foi basicamente liderada pelo Banco do Brasil e foi a primeira depois de um período de 20 anos.

Ainda no primeiro estudo, que antecede o actual, foram realizadas entrevistas com os bancários das três instituições em questão e ficou evidente a insatisfação de todos os bancários com os seus salários.

Logo após o término do actual estudo, bancários do BB e CEF estiveram novamente envolvidos em greves por melhores salários.

O presente estudo busca investigar:

(1) Se as respostas discriminatórias obtidas em relações intergrupais reais elevam a auto-estima dos Ss envolvidos;

(2) Se a saliência da filiação grupal tem um efeito sobre a auto-estima dos Ss e das identidades grupal e profissional; e

(3) Se a comparação social e a discriminação social elevam a identidade grupal e profissional.

Nossas expectativas, de acordo com a Teoria de Identidade Social, eram de que: (i) na condição de comparação social, os Ss pertencentes aos grupos positivamente categorizados (BB e CEF), discriminariam em relação aos Ss do grupo negativamente categorizado (BESC); (ii) as discriminações elevariam a auto-estima e a identidade grupal dos Ss; e (iii) tanto a comparação social como a discriminação seriam responsáveis pela elevação da identidade social, a saber, grupal e profissional.

MÉTODO

Sujeitos

Cem sujeitos, bancários das três instituições (BB, BESC e CEF) concordaram em tomar parte no estudo.

Cinquenta bancários trabalhavam nas agências do Campus Universitário (condição «dentro do Campus») e cinquenta trabalhavam nas agências situadas fora do Campus Universitário (condição «fora do Campus»).

Cinquenta e dois Ss foram atribuídos à condição «comparação social» e quarenta e oito à condição «não-comparação».

O delineamento do estudo está detalhado na Tabela abaixo.

INSTRUMENTOS DE MEDIDA

(a) Um questionário de Comparação Social foi forjado com base nas categorias sociais obtidas no primeiro estudo (Nascimento-Schulze, 1987). As categorias utilizadas para comparação entre os membros dos grupos de bancários foram: rapidez, eficiência e amabilidade. As categorias utilizadas para comparação entre instituições foram: credibilidade, seriedade na selecção de pessoal e «qualidade do atendimento à clientela».

(b) Uma versão traduzida do questionário de auto-estima de Rosenberg (1965) foi utilizada em sua forma original. As respostas apresentadas pelo sujeito nos 10 itens foram somadas.

Os escores mais altos foram interpretados como representando uma auto-estima elevada e os escores mais baixos foram analisados como representando uma auto-estima mais rebaixada.

(c) O teste de vinte sentenças de Kuhn e McPartland (1954) foi utilizado. As respostas foram avaliadas como +1 e -1, dependendo da sua positividade e negatividade. Às respostas classificadas como neutras ou irrelevantes, atribuiu-se zero.

(d) Um questionário de identidade grupal foi desenvolvido a partir do Teste de Identidade Étnica de Driedgel (1976). O questionário consistiu de 8 questões sobre identidade grupal que deveriam ser primeiramente respondidas em termos de «como sou agora» (Identidade Real) e depois em termos de «como eu gostaria de ser» (Identidade Ideal).

TABELA I

DENTRO DO CAMPUS	COMPARAÇÃO SOCIAL			NÃO - COMPARAÇÃO		
	BESC	CEF	BB	BESC	CEF	BB
	9 Ss	8 Ss	9 Ss	8 Ss	8 Ss	8 Ss
FORA DO CAMPUS	9 Ss	8 Ss	9 Ss	8 Ss	8 Ss	8 Ss

(e) Um questionário de Identidade Profissional, também desenvolvido a partir do instrumento de Driedger (1976), foi confeccionado. Tal instrumento também seguiu o padrão «real x ideal» acima mencionado.

Nos dois últimos instrumentos, as respostas de cada S foram somadas para os 8 itens de tal forma que um escore mais elevado representava uma identidade grupal ou profissional positiva e vice-versa para um escore menos elevado.

PROCEDIMENTOS

O mesmo procedimento foi utilizado para as duas condições experimentais (Comparação x Não-Comparação).

Os Ss foram abordados individualmente.

Na condição de «Comparação» foram entregues aos Ss questionários e as instruções foram lidas com cada um dos Ss. O questionário de Comparação Social foi sempre o primeiro a ser respondido.

A condição de «não-comparação» seguia o mesmo procedimento a não ser pela omissão do questionário de Comparação Social.

Os questionários foram respondidos nas agências bancárias durante o período de trabalho.

RESULTADOS

Dos cinquenta e dois Ss submetidos ao procedimento da condição de Comparação Social (18

BESC, 16 CEF, 18 BB), vinte e dois Ss (11 BB e 11 CEF) discriminaram em relação ao grupo negativamente categorizado (BESC), como se esperava

Esses números corresponderam a 68% do número de Ss da CEF e a 61% do número de Ss do BB.

Foi considerado como discriminativo o padrão de respostas que classificava o «ingroup» como melhor do que o «out-group» em pelo menos 4 categorias de comparação.

AUTO-ESTIMA

Uma análise de variância múltipla foi realizada com as medias dos resultados de auto-estima.

Os resultados de auto-estima referentes à escala de Rosenberg, não indicaram diferenças significativas. Também não se encontrou resultados significativos ao se aplicar o Teste T às médias de Ss que discriminaram e às de Ss que não discriminaram.

Um teste T foi também aplicado aos resultados ao TST e deixou evidente a não existência de diferenças significativas entre as médias dos grupos de Ss que discriminaram e as de Ss que não discriminaram.

Todavia, a análise de variância utilizada com os escores de TST revelou um efeito significativo inesperado para a variável «dentro x fora do Campus» ($p \leq 0,01$), como pode ser verificado na Tabela IV.

Ao observarmos as médias grupais no TST, verificamos que as mesmas se apresentaram mais elevadas na condição «fora do campus».

TABELA IV
Resultados da Análise de Variância Aplicada nos Escores do TST

FONTE	D.P.	A NOVA Ss	F	P
Banco	2	0.4000	0.18	0.8343
Campus	1	0.9870	8.94	0.0036*
Banco x Campus	2	0.5081	2.30	0.1063
Comparação	1	0.0110	0.10	0.7526
Banco x Comparação	2	0.0423	0.19	0.8260
Campus x Comparação	1	0.2886	2.61	0.1096
Banco x Campus x Comparação	2	0.0836	0.38	0.6858
* $p \leq 0,01$				

Um exame mais minucioso às respostas escritas dadas ao TST, demonstrou que os Ss em geral apresentaram uma frequência mais elevada de «avaliações em relação ao eu» negativas (do que positivas), durante a condição experimental «comparação x dentro do Campus».

IDENTIDADE SOCIAL

Um teste T foi calculado com as médias dos grupos de Ss que discriminaram e dos que não discriminaram, para as 4 medidas de identidade social, a saber: Identidade profissional real; Identidade profissional ideal; Identidade grupal real; e Identidade grupal ideal (IPR, IPI, IGR e IGI). Os resultados revelaram uma diferença significativa para IGR (ver Tabela V).

Tais resultados confirmam a expectativa de que a discriminação elevaria a identidade grupal.

Embora as médias sejam significativamente diferentes apenas no que tange a IGR, os resultados expostos na Tabela V demonstram que o grupo que discriminou apresentou um escore ligeiramente mais elevado também nos outros níveis de identidade.

IDENTIDADE GRUPAL

IGR

A análise de variância realizada com os dados brutos apresentados pelos Ss no Teste de Identidade Grupal Real (IGR), revelou um efeito significativo para a variável CAMPUS ($p \leq 0.001$). O grupo de sujeitos que passaram pela condição «dentro do Campus» apresentou uma média significativamente mais baixa do que o de Ss que se submeteram à condição «fora do Campus». (dentro = 29.75; fora = 32.50). Também surgiu um efeito significativo para a variável Comparação Social ($p \leq 0.005$). Assim, os Ss que responderam ao questionário de Comparação Social, apresentaram médias significativamente mais baixas do que os Ss que não responderam a tal instrumento.

Encontrou-se também um resultado significativo para a interação das duas variáveis Banco x Comparação ($p < 0.01$). De acordo com tais resultados BESC e BB tiveram escores mais rebaixados no teste IGR na condição experimental «comparação-social» do que na condição «sem-comparação-social». Aqui, somente os resultados

TABELA V

Teste T Utilizado com as Médias de IPR, IPI, IGR e IGI, dos Grupos de Ss Discriminadores e Não-Discriminadores

VARIÁVEL		N.º CASOS	MÉDIA	D.P.	T.	P.
IPI	GRUPO 1	23	32.34	4.42	0.30	0.76
	GRUPO 2	29	31.96	4.60		
IPR	GRUPO 1	23	30.30	2.97	0.33	0.74
	GRUPO 2	29	29.96	4.42		
IGI	GRUPO 1	23	30.30	3.71	0.95	0.34
	GRUPO 2	29	32.27	4.05		
IGR	GRUPO 1	23	31.00	2.68	1.60	0.10*
	GRUPO 2	29	29.00	5.51		
* $p \leq 0.01$						

do grupo negativamente categorizado (BESC estiveram de acordo com as expectativas.

A Tabela VI apresenta os resultados da análise de variância utilizada com os escores de IGR.

TABELA VI
Resultados da Análise de Variância Realizada com os Escores do Teste IGR

FONTE	D.P.	F.	SIGN. DE F.
Banco	2	0.763	0.46
Campus	1	13.279	0.000***
Comparação	1	8.38	0.005**
Banco x Comparação	2	3.189	0.046**
*** $p \leq 0.01$ - ** $p \leq 0.001$			

IGI

A análise de variância realizada com os dados do teste IGI, revelou um efeito significativo para a variável Comparação ($p \leq 0.01$). Assim, os Ss que não responderam ao questionário de comparação social, apresentaram uma IGI mais elevada do que os Ss que responderam ao instrumento.

TABELA VII
Resultados da Análise de Variância Realizada com os Escores do Teste IGI

FONTE	D.P.	F.	SIGN. DE F.
Banco	2	1.288	0.281
Campus	1	2.496	0.118
Comparação	1	3.640	0.060**
** $p \leq 0.01$			

IDENTIDADE PROFISSIONAL

IPR

Um efeito significativo foi encontrado para a variável CAMPUS, nos escores do teste de

Identidade Profissional Real ($p \leq 0.10$). Ss que foram submetidos à condição experimental «dentro do Campus» apresentaram um escore mais baixo em IPR do que os Ss da condição «fora do Campus». Ver Tabela IX.

TABELA IX
Resultados da Análise de Variância Realizada com os Escores do Teste IPR

FONTE	D.P.	F.	SIGN. DE F.
Banco	2	0.459	0.634
Campus	1	10.247	0.002*
Comparação	1	1.725	0.192
* $p \leq 0.10$			

IPI

A análise de variância realizada com as respostas dos Ss ao teste de Identidade Profissional Ideal, demonstrou um efeito significativo para a variável Banco ($p \leq 0.10$). Vide Tabela X.

TABELA X
Resultados da Análise de Variância nos Escores do Teste IPI

FONTE	D.P.	F.	SIGN. DE F.
Banco	2	4.080	0.020*
Campus	1	0.943	0.334
Comparação	1	2.106	0.150
* $p \leq 0.10$			

Dois pontos ainda serão abordados antes de finalizarmos a apresentação de resultados.

Um exame nas médias de identidade real e identidade ideal, mostra que existiu uma diferença — embora não estatisticamente significativa —

entre o padrão das respostas «ideal» e «real», de tal forma que as médias apresentadas nos questionários de identidade ideal são mais elevadas em todas as condições experimentais. Tal elevação ocorre particularmente na condição CAMPUS sendo que o BESC apresentou as médias mais elevadas.

No que diz respeito a fidedignidade dos 4 instrumentos aqui considerados (IPR, IPI, IGR e IGI), o questionário de IGR apresentou uma consistência interna razoável com o α Cronbach = 0.70. Os outros 3 questionários revelaram um α próximo a 0.60 e um exame mais minucioso nas escalas de variância relacionadas com cada item sugere a reformulação de alguns itens.

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A expectativa de que as respostas discriminativas aumentariam a auto-estima dos Ss não se concretizou. Os Ss dos grupos positivamente categorizados realmente discriminaram em relação aos Ss do grupo negativamente categorizado, mas, não houve uma elevação nos escores de auto-estima subsequente à discriminação.

A expectativa de que a discriminação elevaria a identidade grupal e profissional dos grupos positivamente categorizados, se concretizou somente no caso da IGR, onde os Ss que discriminaram apresentaram escores mais elevados do que os que não discriminaram.

Semelhantemente, comparação social teve um impacto sobre IGR, porém, não na direção prevista. Inesperadamente, os Ss dos 3 grupos, que foram, submetidos ao instrumento de comparação social, apresentaram níveis mais baixos de IGR do que os Ss que não foram expostos a tal instrumento. Esse rebaixamento na identidade grupal era apenas esperado para os grupos negativamente categorizados.

Uma expectativa compatível com a teoria seria de que o questionário de comparação social tornaria a filiação em relação ao «ingroup» mais saliente para os Ss submetidos à condição de comparação e consequentemente esta saliência da categorização social elevaria a auto-estima dos membros de grupos positivamente categorizados. Todavia, os resultados demonstraram um padrão inverso.

Também a variável «Campus» agiu de forma inesperada sobre a IGR, provocando baixos níveis

de identidade grupal. À condição «dentro do Campus» deveria ter agido como uma situação mais saliente em termos cognitivos de que a condição «fora do Campus», uma vez que acentuou a filiação grupal e tornou a competição mais explícita. Porém, a saliência da filiação grupal parece ter funcionado como uma força depressora sobre a auto-estima e a identidade grupal provocando escores mais baixos e não mais altos como era esperado.

Nos parece que explicações alternativas para os resultados inesperados necessariamente devem ser buscadas nas condições de vida real dos grupos sociais.

Considerando-se os resultados relacionados com o grupo do BESC, o mesmo foi negativamente categorizado em um estudo prévio e sofreu grande discriminação dos membros do BB e CEF no presente estudo. Na condição experimental que envolvia as variáveis «dentro do Campus» x «comparação social», os membros do BESC apresentaram as frequências mais elevadas de categorização negativa de *self* no teste TST, e os níveis mais baixos de IPR e IGR quando comparados com os resultados dos membros dos outros dois bancos. Todos estes resultados estiveram de acordo com as expectativas. De facto, tais resultados são um espelho daquilo que os membros dos «out-groups» relevantes e os da comunidade universitária haviam declarado em questionários de um estudo anterior.

Todavia, os resultados são de certa forma intrigantes, particularmente quando observamos os escores dos membros do BB nos instrumentos de identidade social e auto-estima, respondidos após a discriminação.

O contexto universitário fornece um cenário que difere qualitativamente do da cidade uma vez que os 3 bancos em questão são os únicos dentro do Campus. Tal característica sugere que haja: distinção positiva, auto-estima mais elevada e níveis mais altos de identidade social para os membros do BB e CEF, dentro de um universo de comparação mais limitado e portanto saliente.

Muitos dos clientes conservam contas bancárias em dois dos bancos ou até mesmo nos 3 bancos concomitantemente, e as comparações possíveis entre as 3 instituições e o serviço dos bancários são feitas abertamente durante as interações sociais.

Quanto ao cenário das relações intergrupais na cidade de Florianópolis, os bancários pertencentes

às 3 instituições em questão estão confrontados com 15 outros bancos privados com os quais podem se comparar e competir. Assim, a saliência da filiação grupal e das categorias comparativas é mais difusa.

Além disso, a interação social entre bancários de diferentes instituições é mais formal e menos frequente do que a interação existente no *setting* do Campus Universitário. Talvez estas características institucionais possam auxiliar na compreensão dos resultados obtidos nas condições «dentro x fora do Campus».

Entretanto, uma explicação para o fato de que tanto o contexto como as comparações sociais tenham produzido efeitos contrários às expectativas teóricas, pode ser encontrada depois de se analisar as diferenças centrais entre os grupos mínimos e os grupos reais.

Grupos mínimos são qualitativamente diferentes dos grupos reais uma vez que (i) seus membros não partilham de uma história comum, (ii) não há atribuições sociais prévias feitas em relação a eles, e (iii) não há escôpo para que os seus membros estabeleçam relações com outros grupos dentro de uma dimensão de estratificação social que seja igualmente percebida e partilhada pelos membros de outros grupos relevantes.

Voltando ao presente contexto de relações intergrupais, os membros dos 3 grupos de bancários: (i) partilham de uma história comum; (ii) estão conscientes das atribuições e categorizações sociais imputadas a cada grupo e, conseqüentemente, (iii) classificam-se a si mesmos, assim como a suas instituições, como base em categorias linguísticas reais que delineiam suas identidades profissional e grupal. Tais categorias são amplamente partilhadas pelos membros de grupos relevantes.

As diferenças básicas acima mencionadas e as particularidades de cada contexto intergrupar podem promover as mais diversas associações entre as variáveis: comparação social, favoritismo em relação ao «ingroup», competição social, auto-estima e identidade social. Assim, a relação positiva entre favoritismo do «ingroup», competição social e elevação da auto-estima postulada pela TIS não ocorre necessariamente em relações intergrupais reais.

Desta forma, a discriminação apresentada pelos membros do BB e CEF em relação ao BESC pode não representar uma estratégia de competição

social movida por um desejo de distinção social e de elevação de auto-estima, mas sim uma forma de descrever um grupo social, através de categorizações sociais que são atribuídas ao mesmo e que são partilhadas e legitimadas pela comunidade como um todo. Seguindo esta linha de argumento, a distinção positiva do endogrupo obtida através das comparações sociais, provocou um sentimento de desconforto em vez de um sentimento de auto-satisfação. Como conseqüência, a auto-estima dos Ss se apresentou mais rebaixada do que em outras condições experimentais em que a comparação social era menos saliente.

A discussão levantada acima reforça o argumento de que a discriminação apresentada pelos Ss durante os experimentos que se utilizam do paradigma do grupo mínimo é diferente da discriminação obtida em relações intergrupais reais.

Uma ultima explicação alternativa para os resultados inesperados seria a de que a história prévia dos grupos interagiu com as manipulações da experimentadora. Um exemplo real é o de que os membros do BB tradicionalmente gozam um dos melhores salários entre os servidores públicos brasileiros. Porém, na época em que os dados do presente estudo foram coletados, seus salários não eram superiores aos dos demais servidores. Entre testes realizados com bancários do BB, num estudo anterior (Nascimento-Schulze, 1987), revelaram um certo descrédito e desapontamento dos mesmos com a profissão e até mesmo com a filiação grupal. Assim, num contexto onde a filiação grupal é mais saliente, também se tornou saliente a perda econômica e conseqüente perda de «status» frente a outros grupos, que poderia estar gerando níveis mais baixos de auto-estima.

O presente estudo sugere que outros experimentos sejam realizados com grupos reais, examinando especificamente a relação existente entre saliência intergrupar, comparação social e auto-estima.

REFERENCES

- BROWN, R. and WILLIAMS, J. (1984) — «Group Identification: The Same Thing to all People?», *Human Relations*, Vol, 37, 7, 547-564.
- BROWN, R., CONDOR, S., MATHEWS, A., WADE, G. and WILLIAMS, J. (1986) — *Journal of Occupational Psychology*, 59, 273-286.

- CONDOR, S., BROWN, R. and WILLIAMS, J. (1987) — «Social Identification and Intergroup Behaviour», *The Quarterly: Journal of Social Affairs*, 3, 4, 299-317.
- DOISE, W. and SINCLAIR, A. (1973) — «The categorization process in intergroup relations», *European Journal of Social Psychology*, 3, 145-157.
- DRIEDGER, L. (1976) — «Ethnic self-identity: a comparison of ingroup evaluations», *Sociometry*, 39, 131-141.
- FESTINGER, L. (1954) — «A theory of Social Comparison Processes», *Human Relations*, Vol. VII, 2, 113-256.
- HOGG, M., TURNER, J. C., NASCIMENTO-SCHULZE, C. M. and SPRIGGS, D. (1986) — «Social categorization, intergroup behaviour and self-esteem: Two experiments», *Revista de Psicologia Social*, 1986, 1, 23-38.
- KUHN, M. H. and MCPARTLAND, T. S. (1954) — «An empirical investigation of self-attitudes», *American Sociological Review*, 19, 68-76.
- NASCIMENTO-SCHULZE, C. M. (1987) — «Social Identity and Social Representation, a study with bank clerks», Unpublished manuscript presented at the 3rd International Conference of Social Psychology and Language, Bristol, July.
- OAKES, P. J. and TURNER, J. C. (1980) — «Social categorization and intergroup behaviour: does minimal intergroup discrimination make social identity more positive?», *European Journal of Social Psychology*, 10, 295-301.
- ROSENBERG, M. (1965). *Society and Adolescent Self-image*. Princeton, N. J., Princeton University Press.
- SKEVINGTON, S. M. (1980) — «Intergroup relations and social change with in a nursing context», *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 19, 201-213.
- TAJFEL, H. (1982) — «Social Psychology of Intergroup Relations», *Annual Review of Psychology*, 33, 1-39.
- TAJFEL, H. and TURNER, J. C. — «An integrative theory of intergroup conflict. (1979)», in W. G. Austin and Worchel (Orgs). *The Social Psychology of Intergroup Relations*. Monterey, California, Brooks-Cole.
- VALA, J., MONTEIRO, M. B. e LIMA, M. L. (1986) — «Intergroups conflict in an organizational context. How to survive the failure», In D. Canter, J. Jesuino, L. Soczka, G. Stephenson, *Environmental Social Psychology*, Londres: Kluwer Academic Press.

RESUMO

O Estudo a ser aqui descrito está baseado na Teoria de Identidade Social de Tajfel e Turner (1979).

Num estudo prévio, conduzido no Campus da Universidade Federal de Santa Catarina, os serviços oferecidos por 3 bancos (BB, BESC e CEF), foram avaliados pela comunidade universitária. BB e CEF foram em geral avaliados positivamente, ao passo que BESC foi negativamente avaliado.

A presente investigação verificou o efeito da comparação social e da discriminação sobre: a auto-estima; a identidade grupal e a identidade profissional de bancários. A saliência da comparação intergrupar foi manipulada. 50 bancários de agências alocadas no Campus Universitário e 50 bancários de agências da cidade responderam a um questionário de comparação social, a testes de auto-estima (Rosenberg, 1965; Kuhn e McPartland, 1954) e a testes de identidade grupal e profissional.

As previsões foram as seguintes: (1) a saliência das comparações intergrupais deve aumentar a discriminação em relação ao grupo negativamente categorizado e (2) a discriminação deve elevar a auto-estima assim como as identidades grupal e profissional.

Os resultados demonstram que uma alta percentagem de Ss dos grupos positivamente categorizados, discriminaram em relação aos membros do grupo negativamente categorizado. Não foram encontradas as diferenças significativas previstas pela teoria nos resultados de auto-estima. A saliência das comparações intergrupais provocou um rebaixamento nos resultados de identidade grupal.

Inesperadamente, o grupo positivamente categorizado, apresentou escores rebaixados no teste de identidade grupal. Os resultados foram discutidos buscando-se explicações alternativas.

ABSTRACT

The study to be described here is based on the Theory of Social Identity (Tajfel and Turner, 1979).

In a previous study, made inside the Campus of the Federal University of Santa Catarina, the services offered by three banks (BB, BESC and CEF), were evaluated by the University's community. BB and CEF were, in general terms, evaluated positively, where as BESC suffered a negative evaluation.

The present investigation verified the effect of the comparison and of the discrimination on: the self-esteem, the group identity and the professional identity of bank-clerks. 50 bank-clerks of agencies located in the city responded to a questionnaire of social comparison, to tests of self-esteem (Rosenberg, 1965; Kuhn and McPartland, 1954) and to tests of group and professional identity.

The previsions were the following ones: (1) the salience of the intergroup comparisons must increase the discrimination in relation to the negatively categorized group and (2) the discrimination must raise the self-esteem as well as the group and the professional identity.

The results demonstrated that a high percentage of Ss of the positively categorized groups discriminated

against the members of the negatively categorized one. Significant differences were not encountered in the self-esteem results, as foreseen by the theory. Salience of intergroup comparisons caused a lowering of group identity results. Unexpectedly, the positively categorized group presented lowered scores in the group identity test. The results above were discussed in search of alternative explanations.