

Fátima Cristina de Souza Conte  
Maria Zilah da Silva Brandão  
Editoras

2ª Edição  
Revisada e Ampliada

# Falo? ou não falo?

**Expressando sentimentos  
e comunicando idéias**

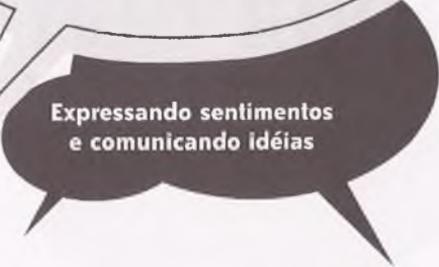
EDITORA  
**MECENAS**

**Fátima Cristina de Souza Conte**, psicóloga, professora aposentada, doutora em Psicologia Clínica pela USP - SP, Mestre pela PUC-São Paulo e Especialista em Análise do Comportamento pela UFSC-SP. Professora Associada da UEL, atuou concomitantemente como psicoterapeuta de crianças, adolescentes, adultos e famílias, desde 1979. De seu currículo constam várias publicações técnicas em livros e revistas científicas, apresentação de trabalhos em congressos científicos nacionais e internacionais. Como professora convidada, tem atuado recentemente em vários programas de pós-graduação, ministrando cursos especiais ou supervisionando dissertações ou monografias dos alunos. Tem também se dedicado à intervenção direta em programas de psicologia clínica comunitária ou à assessoria em sua execução por outros profissionais. Como vice-presidente da ABPMC no biênio 2002/2003 teve, ao lado dos demais integrantes da diretoria, construído oportunidades de extensão dos conhecimentos científicos ao público leigo.

INDEX  
BOOKS  
GROUPS



**Falo?**  
ou  
**não falo?**



**Expressando sentimentos  
e comunicando idéias**

**FALO?**

**OU**

**NÃO FALO?**

**Expressando sentimentos e comunicando idéias**

Fátima Cristina de Souza Conte

Maria Zilah da Silva Brandão

(Editoras)

2007

Todos os direitos reservados.

Nenhuma parte deste livro pode ser reproduzida ou transmitida de qualquer forma ou por quaisquer meios eletrônico, mecânico, fotocopiado, gravado ou outro sem autorização prévia por escrito da Editora Mecenaz Ltda.

Revisão Ortográfica

**Miguel Luiz Contani**

Capa, Projeto gráfico e Edição eletrônica

**André Henrique Santos**

Impressão

**Midiograf - Londrina, PR, Brasil**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Bibliotecária Neide Maria Jardimete Zaninelli CRB-9 / 884

---

F196

Falo? ou não falo? Expressando sentimentos e comunicando idéias / editoras Fátima Cristina de Souza Conte e Maria Zilah da Silva Brandão. - 2.ed. rev. ampl. - Londrina: Mecenaz, 2007.

198p. : il. ; 21cm

ISBN 85-89687-06-6

1. Assertividade. 2. Terapia comportamental. 3. Comportamento assertivo. 4. Comunicação assertiva. I. Conte, Fátima Cristina de Souza. II. Brandão, Maria Zilah da Silva. III. Título

---

CDU 159.947

Copyright © 2007

Direitos desta obra reservados à EDITORA MECENAZ LTDA.

Rua Piauí, 191, Loja 58

CEP 86.010-420 – Londrina, Pr, Brasil

E-mail: editoramecenaz@yahoo.com.br

**Impresso no Brasil / Printed in Brazil**

## **DEDICATÓRIA**

Aos nossos clientes que nos dignificam com a sua confiança e nos desafiam com suas questões, provocando, em todos nós, o desejo contínuo de crescer e ir sempre além.

## APRESENTAÇÃO

Não! Não se trata de mais um livro de auto-ajuda! Principalmente destes que trazem um conjunto de regras a serem seguidas para tornar-se feliz ou daqueles que nos dão a impressão de que somos os “culpados” por nosso sofrimento, e que seria fácil acabar com ele simplesmente “pensando positivamente”.

Este livro tem um outro propósito: dar, aos leitores, um bom instrumento para que possam, eles mesmos, fazer a análise do próprio comportamento, identificar a multiplicidade de fatores que pode estar relacionada com seus problemas, levantar suposições e depois testá-las e, observando os resultados, então formular suas próprias regras. Será que se consegue avançar nesse propósito? Esta é a pergunta que se fazem os profissionais que cooperaram com a realização deste livro. São eles psicólogos, analistas de comportamento que são psicoterapeutas experientes, professores universitários e pesquisadores que se têm dedicado a tornar mais acessível a todos os que não são da área, os conhecimentos científicos que podem ser úteis na prevenção de problemas psicológicos ou na sua intensificação.

Na verdade, ele é também um apoio aos outros psicoterapeutas. O dia-a-dia deste profissional é bem mais do que ouvir e acolher enquanto está com o seu cliente. Ele estuda, planeja, lê sobre assuntos variados, vê filmes, lê poemas, na procura de estratégias, mesmo fora da psicologia, que o ajudem a tornar explícitas, para os clientes, algumas coisas que eles não sabem que sabem, mas que é importante que saibam!!! Ainda, depois de crescer em autoconhecimento, enriqueçam e ampliem a sua possibilidade de intervenção no mundo em que vivem e que, indiretamente, tem a ver com sua felicidade. Uma das estratégias de apoio do terapeuta é a biblioterapia, conjunto de textos informativos, em linguagem acessível, que pretendem intensificar, fortalecer, tornar explícita; enfim, ajudar na realização de um processo psicoterápico eficiente.

Portanto, colegas, clientes e interessados, desejamos que todos encontrem, aqui, um pouco daquilo que precisam, de forma que seu relacionamento com as pessoas, resulte cada vez mais prazeroso.

As Editoras.

# SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>QUERO SER ASSERTIVO! – BUSCANDO UM POSICIONAMENTO SINCERO ENTRE A PASSIVIDADE E A AGRESSIVIDADE NOS RELACIONAMENTOS INTERPESSOAIS .....</b>	<b>1</b>
	Fátima Cristina de Souza Conte Maria Zilah da Silva Brandão	
<b>2</b>	<b>AH! É... QUANDO VOCÊ NÃO FALA O QUE QUER... OUVE O QUE NÃO GOSTA.....</b>	<b>15</b>
	Solange Maria Beggianto Mezzaroba Vera Lúcia Menezes da Silva	
<b>3</b>	<b>RESPEITO É BOM E EU GOSTO: DEVO FALAR OU É MELHOR ME CALAR? .....</b>	<b>23</b>
	Maly Delitti Sylvia Sztanfater	
<b>4</b>	<b>COMO REAGIR A AGRESSÕES: QUANDO CONTAR ATÉ DEZ NÃO BASTA.....</b>	<b>29</b>
	Regina Christina Wielenska	
<b>5</b>	<b>“E AGORA, JOSÉ? COMPRA UM CARRO OU ANDA A PÉ?” [TOMANDO DECISÕES].....</b>	<b>33</b>
	Roosevelt Riston Starling	
<b>6</b>	<b>COMPORTAMENTO ASSERTIVO: UM GUIA PARA JOVENS .....</b>	<b>49</b>
	Fernanda Silva Brandão Priscila Rosemann Derdyk	
<b>7</b>	<b>DIZER “EU TE AMO” TAMBÉM É SER ASSERTIVO.....</b>	<b>61</b>
	Simone Neno Emmanuel Zagury Tourinho	
<b>8</b>	<b>SABER FALAR E SABER OUVIR: A COMUNICAÇÃO ENTRE CASAIS.....</b>	<b>71</b>
	Vera Regina Lignelli Otero Fabiana Guerrelhas	

<b>9</b>	<b>ASSERTIVIDADE NAS RELACÕES FAMILIARES E NA EDUCAÇÃO DOS FILHOS.....</b>	<b>85</b>
	Yara Kuperstein Ingherman Suzane Schmidlin Löhr	
<b>10</b>	<b>ASSERTIVIDADE EM CRIANÇAS.....</b>	<b>97</b>
	Fátima Cristina de Souza Conte Jaide Aparecida Gomes Regra	
<b>11</b>	<b>QUEM DESEJA UMA CRIANÇA QUE EXPRESSA OPINIÕES? .....</b>	<b>111</b>
	Laércia Abreu Vasconcelos	
<b>12</b>	<b>CONVERSAS DIFÍCEIS (OU CONVERSANDO É QUE A GENTE SE ENTENDE) .....</b>	<b>129</b>
	Maria Júlia Ferreira Xavier Ribeiro	
<b>13</b>	<b>“SILÊNCIO!” UMA LIÇÃO DA ESCOLA QUE MUITOS NÃO ESQUECEM.....</b>	<b>137</b>
	Maria Martha Costa Hübner	
<b>14</b>	<b>ASSERTIVIDADE NO TRABALHO: DESCREVENDO E CORRIGINDO O DESEMPENHO DOS OUTROS.....</b>	<b>145</b>
	Caio Flávio Miguel Giuliano Garbi	
<b>15</b>	<b>ASSERTIVIDADE E RELIGIOSIDADE, MUITO ALÉM DE UMA RIMA!.....</b>	<b>157</b>
	Zilda Aparecida Pereira Del Prette Almir Del Prette	
<b>16</b>	<b>DIFICULDADES NA EXPRESSÃO DE OPINIÕES E SENTIMENTOS. QUEM NÃO SE EXPRESSA FICA DOENTE? .....</b>	<b>175</b>
	Francisco Lotufo Neto Mariângela Gentil Savoia	
<b>17</b>	<b>SER ASSERTIVO SEMPRE DÁ CERTO?.....</b>	<b>181</b>
	Roberta Cabral Souza Filho Emmanuel Zagury Tourinho	
	<b>BIOGRAFIA DOS AUTORES.....</b>	<b>193</b>

# **QUERO SER ASSERTIVO! – BUSCANDO UM POSICIONAMENTO SINCERO ENTRE A PASSIVIDADE E A AGRESSIVIDADE NOS RELACIONAMENTOS INTERPESSOAIS**



## **CAPÍTULO 1**

---

Fátima Cristina de Souza Conte  
Maria Zilah da Silva Brandão

**Q**uantas e quantas vezes nos vemos em dúvida quanto a dizer ou não o que pensamos ou sentimos a alguém que nos provocou algum tipo de reação emocional? Imagine aquele “amigo” que falou mal de você para outra pessoa, que “sem querer” lhe contou. Ele chega e o cumprimenta como se nada tivesse acontecido. O que você faz? Você fala ou não com ele sobre o que ele andou falando de você? Expressa a sua mágoa ou não dá o braço a torcer? E quanto àquela amiga maravilhosa que sempre ouve os seus desabafos nos momentos mais difíceis de sua vida? Você consegue expressar o quanto gosta dela e como é bom ter alguém disponível para desabafar? Por que não falou ainda? Tem vergonha ou medo de parecer “piegas”, melodramática?

A questão que queremos focar aqui é sobre a nossa capacidade de perceber quando sentimos algo forte por alguém, de decidir se falamos ou não sobre isso e como escolher a melhor hora e o jeito para falar. Vamos por partes, pois tudo isso é muito complexo. Mas calma; pode ser aprendido por qualquer um de nós.

Primeiro, para saber de nossos sentimentos, precisamos ter estado com pessoas (pais, familiares, professores etc.) que nos estimularam a pensar sobre como nos sentimos em determinadas situações. Os pais ensinam os filhos perguntando-lhes como se sentem, dando a eles modelos de como falar de sentimentos e valorizando, com atenção e respeito, a expressividade emocional dos filhos. Assim, aquelas frases comuns tais como: “Do que você gosta?”, “Você ficou triste com isso?” ou ainda, “Percebo que você está chateado com a doença de seu amigo; isso é realmente muito triste”, ajudam muito no desenvolvimento do autoconhecimento.

Se soubermos o que sentimos, já teremos meio caminho andado.

A questão seguinte é se devemos ou não expressar isso para as pessoas. A melhor resposta seria: fale sempre; ou melhor, prefira falar sempre que possível o que está sentindo ou pensando. De maneira geral, fortalecemos nosso senso de eu, nosso valor pessoal e a nossa autoconfiança quando falamos sobre como as pessoas nos afetam tanto positiva, como negativamente. Nós indicamos a elas o que gostaríamos que elas nos fizessem ou não, onde está nosso limite e o que queremos que respeitem. Tende a ser bem melhor. As regras ficam claras. Poupa-se, assim, muito sofrimento recíproco até que a pessoa descubra, sozinha, como nos afeta. Mas essa regra tem algumas exceções. Veremos que existem algumas dicas básicas para fazer a expressividade emocional dar certo. Acompanhe estes passos:

1. Analise a situação como um todo para entender bem o que está acontecendo. Nada acontece por acaso. Analise o seu contexto, o que aconteceu, o que você pensou e sentiu;
2. Veja o que realmente quer falar;
3. Avalie o que deseja ou a intenção de sua fala;
4. Pense na melhor maneira de falar sobre o assunto; seja claro e objetivo.
5. Pense no tom de voz, nos gestos e expressão facial que deverão ser coerentes com o que está sentindo;
6. Fale e ao mesmo tempo observe a reação do outro;
7. Agüente a ansiedade que isso poderá gerar e avalie seus sentimentos depois de falar o que estava sentindo.

Falar sobre sentimentos e emoções agradáveis pode trazer certa ansiedade para muitas pessoas, uma vez que é comum aprendermos que não é bom nem necessário falar sobre isso. O que é um engano muito grande! Basta ver os sentimentos que temos quando acontece de ouvirmos a aprovação, a expressão genuína do afeto positivo de alguém por nós! .

Mas, deixando isso de lado, sem dúvida, é mais comum que nos sintamos apreensivos e com mais dificuldade em falar aos outros sobre o que de desagradável eles, ou a situação onde eles se inserem, trazem para nós. O fato é que tanto

falar o que é bom quanto falar o que pode não ser muito agradável é comportar-se assertivamente e, como vimos, ser assertivo é muito importante!

Alguém é assertivo quando acha justo e digno ser tratado e ouvido como um ser humano respeitável. Se eu acho digno ter sentimentos e opiniões e acredito em mim mesmo como capaz de expressá-los, por que não fazer isso?

Todo ser humano tem opiniões e sentimentos, e o direito de expressá-los é universal. Isso não quer dizer que se está sempre certo ou que todos devam concordar com seus pontos de vista ou reações. Mas, novamente, quem é assertivo aprendeu a ser assim por seguir as regras e conselhos, ou porque observou as conseqüências de seus atos, e isso foi desenvolvendo-se passo a passo. Vemos, então, que falar sobre o que se passa sob sua pele reafirma a sua identidade e o valoriza como ser humano. Por isso, exercite-se, seja assertivo! Você pode e merece.

Fácil, não é? Falando assim até parece; porém, nossa história de vida muitas vezes nos ensina o contrário e talvez por isso sentimos aquele “bloqueio” quando queremos ser assertivos. É sempre aquele impasse quando temos que dar nossa opinião ou falar de nossos sentimentos. É importante vencer essas barreiras, pois quando não somos assertivos, tendemos a desenvolver comportamentos passivos ou agressivos perante determinadas situações ou pessoas.

Imagine você tentando falar para seu pai que é superbravo e agressivo, que você não vai fazer o que ele quer e que ainda por cima discorda das opiniões dele. E tem mais: expressa que se sente totalmente infeliz na presença dele.

Se, no passado, sua experiência foi a de que falar pode ter conseqüências catastróficas como, por exemplo, ouvir desaforos, levar umas tapas ou “ficar na geladeira”, a sua tendência é ficar “mudo” e não discordar. Podemos rodear a pessoa (que pode ser seu pai ou não, pois acabamos generalizando o que aprendemos para outras pessoas ou situações semelhantes) pensando em abordá-la, mas faltará a coragem na hora de falar. Às vezes, arrumamos desculpas do tipo: não deu para falar hoje, ele estava muito ocupado, havia muita gente perto, não ia adiantar nada e assim por diante. O mais interessante é que, na maioria das vezes, não temos consciência de nossos bloqueios em falar com as pessoas; acreditamos em nossas desculpas e vamos caminhando assim, “engolindo” nossas opiniões e sentimentos. Desenvolvemos a passividade como forma de nos relacionar com as pessoas e, com a repetição constante disso, acabamos ficando frustrados e com

raiva. Chega um dia em que perdemos o controle sobre nossos sentimentos e comportamentos: ao menor sinal de agressão por parte do pai autoritário (que tende a ficar cada vez mais autoritário), revidamos de forma totalmente agressiva. Esse é o momento em que ficamos “cegos”, quando não pensamos em nada e falamos mais do que queríamos ou deveríamos; expressamos mais sentimentos dos que os gerados pela situação. É uma explosão. São momentos em que podemos pôr tudo a perder, provocamos ódio no outro, e as conseqüências desse descontrole podem ser desastrosas. É quando “entornamos o caldo” ou “viramos a mesa”. Isso pode até ser momentaneamente bom: o outro se inibe, assumimos o controle da situação, mas também criamos uma armadilha para nós. Podemos apenas inverter papéis e de passivos, oprimidos, tornamo-nos agressivos e opressores!

No entanto, o comportamento agressivo assim como o passivo não criam muitas oportunidades para nos sentirmos melhor: não estabelecem bons relacionamentos com as pessoas e promovem muito a rejeição a médio prazo. As pessoas nos olham como alguém descontrolado ou emocionalmente perturbado ou, no caso da passividade, como inexpressivos e sem personalidade. Por isso, o tratamento que recebemos dos outros não tende a mudar ou muitas vezes pode até piorar. Ser maltratado, desrespeitado ou rejeitado é muito aversivo e deixa-nos ansiosos e com vontade de fugir da situação ou atacar mais ainda. Que loucura!! A idéia de ser assertivo nos ajuda aí. É a única saída. Além de reduzirmos nossa ansiedade, conseguimos um tratamento, senão mais agradável, pelo menos mais digno de um ser humano.

A Assertividade compete tanto com a passividade quanto com a agressão. É um jeito de falar que faz com que nos sintamos melhor, facilita a nossa vida, os relacionamentos e a consecução dos nossos objetivos.

### **“QUEM NÃO SE COMUNICA, SE ESTRUMBICA”**

Na linguagem popular entende-se que falar, pôr para fora as opiniões e sentimentos, é um ato bom por si mesmo. É a teoria do “vamos esvaziar o copo antes que transborde” ou “não deixar cair a gota d’ água”. Fica parecendo que falar é bom de qualquer jeito, independente das conseqüências. “Vomitamos” o que estava nos fazendo mal, o que estava indigesto, e pronto! Estamos bem!

Na verdade não é assim. O que vai determinar como nos sentimos depois da expressão dos sentimentos, são as conseqüências de nossos comportamentos. No exemplo dado acima, se você falasse ao seu pai como se sentia e ele cortasse a sua mesada ou deixasse de conversar com você, como você se sentiria? Falaria novamente? Provavelmente não. Já se ele levasse um susto, repensasse seu comportamento e passasse a ser legal com você, isso poderia mudar tudo em relação à maneira como você iria se sentir e o incentivaria a falar novamente com ele. Vemos, assim, que cada pessoa e situação são únicas, e as conseqüências farão com que continuemos ou não na nossa empreitada de comunicar idéias e expressar sentimentos.

No entanto, devemos aprender que existem coisas mais importantes que a aceitação e aprovação das pessoas para com os nossos atos. Essas coisas estão relacionadas ao respeito e à dignidade para conosco mesmos. É preciso que tenhamos aprendido na vida que alguns valores (princípios que regem nosso comportamento) são primordiais, e que o afastamento de pessoas que os ameaçam pode ser um alívio! Se soubermos e acreditarmos nisso, teremos mais tranqüilidade para nos relacionar com pessoas agressivas e tentaremos criar padrões comportamentais assertivos, flexibilidade nas formas de relacionamento e, assim, aumentaremos muito a chance de conseguirmos conviver bem. É a chance, mas sempre existirão pessoas com quem nos depararemos que não se regem por esses princípios e a despeito de nosso amor próprio e assertividade, não mudarão. É a hora de “jogar a toalha” e ver se vale a pena manter estes relacionamentos.

Resumindo, por ora, pelo menos na maioria das vezes, o ditado popular “quem não se comunica se estrumbica” está certo. Um padrão adequado e consistente de comunicação muitas vezes consegue mudanças na outra pessoa e aumenta a probabilidade do outro se comportar de forma a atender nossos objetivos. Ser assertivo envolve discriminar a hora certa de falar e como dizer claramente o que se está sentindo, pensando etc.

### **“AGUA MOLE EM PEDRA DURA TANTO BATE ATÉ QUE FURA.”**

Sabe quando a gente não fala porque acha que não vale mais a pena? É disso que vamos tratar agora. Muitas vezes achamos que falar não vale mais a

pena, porque o que foi dito por nós não mudou o comportamento do outro; nem de forma ostensiva, nem em pequenas atitudes do dia-a-dia. Então nós vamos nos sentindo desanimados, cansados de tentar, falar...falar... e não termos nenhuma “acolhida” (gostamos desse termo porque reproduz a sensação de bem estar, como se tivéssemos acabado de chegar em casa depois de um dia supercansativo).

Acolher o que alguém diz é lindo e simples. Basta ouvir, não ficar na defensiva e nem contar o seu problema ao ouvir o problema do outro. Quem acolhe, só ouve e basta! Não é preciso dar conselhos, nem explicar opiniões contrárias, nem ser sincero para com o outro. É só ouvir atentamente e dizer:

- “Ah, sim, eu entendo.” e o outro já vai sentir-se acolhido.

Sentir-se acolhido, significa ser compreendido na hora que precisamos; significa ser recebido e aceito. Isto é fundamental para aquela hora em que nos sentimos tristes, sozinhos, confusos ou bravos. Quando estamos bravos e somos acolhidos, a nossa auto-estima agradece, percebemos que alguém pode gostar da gente mesmo quando demonstramos sentimentos negativos. É dez!!

A sensação de não ser acolhido só não é pior do que a de ser mal compreendido. Quem já tentou ser assertivo com alguém que ouve tudo como crítica, reage colocando palavras na nossa boca, agredindo verbalmente porque falamos uma coisa e ela entendeu outra, sabe o quanto isso é difícil!

Uma pessoa que tem auto-estima baixa pode viver fazendo interpretações equivocadas sobre o que queremos dizer a ela e acabar nos agredindo quando somos assertivos. É muito importante mantermos a assertividade perto de pessoas assim. Ser assertivo envolve não “entrar” na agressividade do outro e não acreditar na interpretação errônea e discutir isso com ele. Ao sentirmos a agressão não devemos provocar ou alimentar a raiva da pessoa; podemos apenas repetir resumidamente nosso ponto de vista e sair da conversa. Lembremos que é melhor evitar confrontos diretos com pessoas que têm comportamento agressivo, pelo menos no momento em que ela está com raiva, pois será muito difícil chegar a um acordo nesse momento. Por outro lado, também devemos evitar agredir quem não nos acolhe ou simplesmente nos ignora. Nos próximos capítulos serão discutidas várias “estratégias” para lidar com esta situação, dentre outras.

Assim, vamos ficar atentos ao ditado “água mole em pedra dura...”, pois precisamos discriminar (perceber) quando vale a pena insistir em mudanças nos

relacionamentos. Perante situações ou pessoas importantes para nós, é sempre melhor persistir, pois além de ter a chance de conseguir o que queremos, ainda evitamos nos sentir “um zero a esquerda” por ter omitido nossa opinião, ou por não ter tentado o suficiente. Mas se a melhora do relacionamento não depende de nós, pois a pessoa é uma individualista extremada,” Pare! Chega de tentar !

Vamos acender velas para outro santo!

### **“QUEM FALA O QUE QUER OUVI O QUE NÃO QUER”.**

Ser assertivo é bom para quem o é. E como é para a pessoa que convive com o assertivo? Aquele ditado “dois bicudos não se beijam” é verdadeiro? Dois assertivos se dão bem? Alguém vai ter sempre que “abaixar a crista”?

Embora isso seja difundido pelo “folclore” dos relacionamentos, nós não acreditamos nesses provérbios. Dois assertivos podem se dar muito bem (talvez porque não sejam assim tão bicudos!), pois ambos dizem o que estão pensando, querendo ou sentindo, quando isso é desejável para eles. Além disso, deveríamos lembrar que o assertivo é alguém que tem sensibilidade às mudanças das pessoas e do ambiente. Ele não vai sair por aí falando o que pensa sem pensar na reação do outro; também não vai acusar alguém sem reconhecer os seus erros. O assertivo sabe dizer não e sim perante a posição de alguém. Não segue uma regra do sim ou do não; a regra é dizer sim quando concorda, gosta ou aceita e dizer não quando a situação for contrária à sua vontade ou opinião.

Quem fala o que quer, de forma assertiva, aprende a ouvir e respeitar o que o outro pensa e diz. Aprende a receber o não sem se sentir agredido ou rejeitado; percebe que é um não ao seu comportamento e não à sua pessoa. Aprende também a ouvir e a crescer frente às críticas provenientes dos relacionamentos interpessoais.

Assim, podemos concluir que se bicudos são os que têm comportamentos assertivos, eles se beijam sim, e ainda conversam muito. Agora, se bicudo se refere a comportamentos agressivos, então não se beijam mesmo!!

## ENGOLIR SAPOS OU COMO EXPRESSAR A NOSSA RAIVA?

Existe uma situação que incomoda muitas pessoas: é ser sujeito ou o alvo de gente desonesta. A Análise do Comportamento classificaria como “comportamentos desonestos de algumas pessoas”, o que é mais apropriado. Porém, na hora da raiva, o termo parece muito doce, parece redimir o outro e não é isso o que queremos quando estamos nos sentindo lesados ou desrespeitados nos nossos direitos. Exemplo:

Você escreve e publica um trabalho científico. Seu colega que acompanhou seu trabalho, leu o bendito e até discutiu o assunto com você, escreve algo muito parecido, assina embaixo e publica antes de você. Não faz nenhuma referência ao seu nome ou trabalho. O que fazer nessas circunstâncias? A resposta é: tem que ser assertivo! Mas como?

Mostrando sua raiva, sua indignação e pedindo para ele colocar seu nome nas referências? Mas você, depois dessa, quer constar nas referências dele? Ou não querer a menção ao seu nome é uma desculpa para se esquivar de ter que encarar o “malandro”?

Alguma coisa você precisa falar. Por exemplo:

- “Eu vi que você não faz referência ao meu trabalho, embora eu tenha percebido que você se baseou nele. Existe alguma razão para isso?”

Perante a resposta que ele daria, apenas completaria com a frase: “Eu fiquei muito indignada com a sua atitude, achei muito desonesta”.

Muitas pessoas não falaria nada ou deixariam para dar o troco numa próxima oportunidade, mas isso seria um jogo que, embora pudesse trazer conseqüências materiais positivas, emocionalmente poderia ser uma lástima. O “tete à tete” diminui a possibilidade de você ser enganado novamente e vai produzir um certo alívio emocional depois da expressão assertiva do sentimento – a não ser que seu colega seja muito abusivo. “Tirar a limpo” é sempre mais recomendável do que calar tanto nas relações interpessoais que envolvem relacionamentos afetivos como nas relações de trabalho. É muito difícil conviver com “sapos” inteiros na garganta. Ignorar a agressão, fugir da pessoa e outras tentativas de impedir que sejamos obrigados a engolir outros sapos nem sempre é possível. Assim, qualquer

que seja a situação, devemos sempre procurar a melhor forma de expressar nossa raiva, assertivamente. A raiva não nos dá o direito de agredir o outro.

Dê uma resposta que chegue sempre pertinho daquilo que você pensa ou sente. Quanto mais melhor, mas sem agressão!!

### **POR QUE FALAR O QUE PENSO OU SINTO FAZ-ME SENTIR MELHOR?**

Falar “eu gosto”, “eu quero”, “eu sou”, “eu acho” ou “eu sinto” é comunicar uma forma pessoal de ver o mundo.

Essa forma é única de cada pessoa e representa sua experiência pessoal, sua perspectiva como ser humano. Nós falamos e vemos do nosso jeito, graças à atenção e respeito das pessoas que nos ouviram e nos ensinaram a falar frases que começam com eu e que, aos poucos, definiram nosso lugar e nossa visão do mundo.

Para que nós saibamos falar das coisas que gostamos ou de nossas idéias, é preciso ter tido convivência com outros seres humanos que além de nos ouvirem, nos aprovaram; nos deram atenção, carinho ou simplesmente satisfizeram nossas necessidades básicas de comida, agasalho e proteção, quando pedimos isso a eles. Nos nossos relacionamentos, aprendemos sobre nós mesmos, formamos nossos “eus” e, quanto mais somos levados a falar de nós mesmos, mais os fortalecemos. Com o tempo, aprendemos que nem todas as pessoas vão nos atender quando pedimos ou falamos algo, mas as sensações boas de falar e correr o risco de ser atendido, já são o suficiente para continuarmos a tentar.

Se o que nós pensamos ou sentimos é sempre ignorado ou punido pelas pessoas que nos cercam, a sensação é ruim. Começamos a acreditar que há poucas chances de nosso espaço se firmar no mundo dos relacionamentos e podemos começar a duvidar de nossas opiniões e até mesmo de nossos sentimentos. É que nós, como seres humanos, somos muito sensíveis aos contatos sociais, e a falta persistente de aprovação dos outros pode comprometer nossa auto-estima e nos fazer evitar o relacionamento com os demais.

Quando falamos coisas consideradas boas pelas pessoas que estão nos ouvindo aumentam as chances de recebermos um retorno igualmente positivo.

Isso pode ser uma forma de começarmos a adquirir “energia”! Se as coisas que falamos não são tão boas, mas podem ajudar a evitar algum tipo de punição, como, por exemplo, quando avisamos ao motorista que está correndo, que há um guarda na esquina —, ainda temos chances de nos dar bem e de continuarmos sendo assertivos.

Nas situações em que estamos nos sentindo gradualmente prejudicados pelo outro e temos que ser firmes com ele, a ansiedade tende a ser maior. Podemos ficar com medo de nos manifestar. Fugimos ficando quietos, vamos nos fingindo de mortos e não confrontamos o “inimigo”. Se a pessoa é agressiva, controla ou bloqueia nossa expressão, é ruim; ficamos frustrados, com mais raiva e ainda predispostos a fugir ou a agredir de volta. Nosso relacionamento pessoal, nessas situações, vai ser influenciado diretamente pelas conseqüências de nossos comportamentos, como estamos descrevendo, e também pela nossa experiência pessoal anterior na formação do “eu”. Assim, se nossas experiências passadas indicam que podemos nos expressar a partir do que estamos sentindo, em vez de a partir do que o outro está esperando, então, mesmo diante do medo, tenderemos a ser sinceros e a enfrentá-lo; a conversa terá que acontecer. Precisamos explicar bem como nos sentimos e os limites que vamos permitir. Tentamos, com a conversa, impedir que os mal-entendidos prossigam. Qual a chance disso dar certo? Independentemente das chances, é uma experiência importante para crescermos, pois a resolução da situação pode ser um alívio e, se tivermos sucesso, pode aumentar nossa autoconfiança.

Portanto, falar de forma assertiva é bom pelas conseqüências positivas que podem acontecer, tanto na resolução do problema, como pela possibilidade de reafirmação do eu, e também pelo valor dado por determinados grupos sociais à liberdade de expressão e ao intercâmbio de idéias nas relações humanas. No entanto, muitas vezes esses valores sociais não se fazem suficientemente claros e fortes para adquirir controle sobre nossa conduta.

Desta forma, devemos lutar para que assertividade seja valorizada, não só pelo seu conteúdo ou conseqüência pessoal, mas também pelo seu significado social e por convergir com os direitos universais dos homens.

## **ASSERTIVIDADE E MANIPULAÇÃO: SOBRE A ÉTICA NOS RELACIONAMENTOS**

Todo nosso empenho até agora foi para demonstrar que todos têm o direito de expressar seus sentimentos, pensamentos, idéias, defender seus direitos e lutar para que não fiquem sob controle de pessoas que se comportam de um jeito agressivo ou coercitivo. No decorrer dos próximos capítulos, existem muitas dicas de como fazer isso da melhor forma possível e também outras, para que se possa escolher entre ser ou não ser assertivo. É desejável aprender a analisar as circunstâncias, as conseqüências imediatas das ações, além daquelas que podem vir a longo prazo, para depois fazer a escolha. É que ser assertivo é, às vezes, não ser assertivo!!! Que louco, não é? Isso porque não podemos ver a assertividade como um conjunto de regrinhas a serem seguidas ou uma receita de bolo que sempre dá certo e deve ser usada em todas as situações! Analisar cada situação é fundamental!

Na verdade, o que precisamos ter claro é que queremos construir um ambiente melhor, tanto para nós como para os demais, quando falamos de assertividade. Isso não se faz, necessária ou simplesmente, modelando superficialmente uma forma de agir. Do tipo: o certo é falar o que se pensa e defender seus direitos, usando tal tom de voz, blá e blá e blá. Ser assertivo deve ter uma função, atingir um objetivo que é construir relações entre as pessoas que tenham um mínimo de assertividade e sejam o mais agradáveis possíveis, para nós e para os demais. Construir um ambiente em que as necessidades pessoais ou do grupo sejam respeitadas. Onde o EU e os OUTROS possam coexistir sem exploração, abuso etc. Mas é claro que alguém, de posse das “regras” sobre “ser assertivo” e escolado numa fala sobre direitos humanos e tudo o mais, pode usar seus recursos pessoais para ser manipulativo, (no senso popular) em vez de assertivo, passando como um trator sobre os outros que, confusos por sua “verborrêia”, cedem à manipulação como se estivessem cedendo a uma luta justa por direitos. Milhões de exemplos podem ser dados.

Um filho que diz que sua terapeuta está ensinando-o a expressar seus sentimentos e por isso os pais devem ouvir uma série de agressões verbais, nada mais está fazendo do que ser agressivo e manipulativo, isso com a “capa” de uma justificativa aceitável!!! Claro, é fácil escorregar no tomate enquanto se aprende, mas

veja, isso não é assertividade, é desrespeito. As justificativas “politicamente corretas” são muitas vezes usadas como forma de impedir que as pessoas se recusem a submeter-se a maus tratos ou estilos de vida que são abusivos e indesejáveis. É só prestar atenção, que todos nós vamos encontrar uma série de experiências pessoais desta natureza.

Está bem, mas olhe, isso não é assertividade, concorda? Isso é falta de ética e respeito. Isso não constrói relações mais justas, o que é o propósito final da assertividade.

Algumas outras pessoas entendem que ser manipulativo é usar estratégias e procedimentos “pensados, não espontâneos” para lidar com as pessoas e que isso não é bom. E ninguém gosta de ser chamado de manipulativo. Mas, de novo, planejar nossa conduta não é manipulação, é um ato de coragem de ser responsável por aquilo que fazemos. Responsavelmente, teremos que avaliar e assumir as conseqüências de nosso comportamento para nós e os demais. Pensar previamente quais são elas e escolher o caminho que nos poupa e aos demais de conseqüências aversivas importantes é mais adequado do que agir sem essa consciência. A questão é: podemos planejar ou não ações que respeitem, ao máximo, os nossos direitos e os das demais pessoas? Podemos usar estratégias que já foram usadas e descritas por outras pessoas, intencionalmente, para chegar mais rapidamente a isso? Sim e sim.

A diferença aqui é que, se eu “não sei” ou “não escolhi” conscientemente algo que estou fazendo e pode dar errado ou não atender a vontade de alguns, posso dizer: “eu não sabia!” E, na nossa sociedade, esta é uma boa justificativa para obter o perdão. Já, se dissermos que sabíamos e agimos com a maior consciência possível, não é tão fácil assim ser compreendido. Experimente e teste. Portanto, o que muda? O aumento de nossa responsabilidade!!!

Por isso é que se diz que quando nos tornamos conscientes de algo, estamos numa enrascada; é mais difícil podermos mais nos excluir da responsabilidade de nossos atos! Teremos de aprender a conviver com os bons e maus resultados de nossas ações.

E sabe mais? As pessoas também nos dizem que amor não pode ser demonstrado de forma intencional. Como se fosse a maior manipulação a gente elogiar alguém após ele ter feito algo que nos agrada! E ainda mais se temos a intenção de que ele continue nos agradando daquela forma!

Como já mencionamos, também é freqüente, no senso comum, pensar que o que é bom não precisa ser dito e a demonstração de amor nada deve ter a ver com o comportamento das pessoas, senão é pura manipulação. Que engano! Há sim, muito de valor, aprovação e carinho que devemos dar uns aos outros pelo simples fato de que o outro existe; é o afeto positivo incondicional, que aumenta nossa auto-estima. Mas veja, ter autoconfiança e competência também é importante. Sentimo-nos autoconfiantes quando nosso comportamento é valorizado de forma clara e isso nos indica que devemos continuar naquela direção para adquirir mais rapidamente a competência a fim de lidar com alguma situação, estabelecer ou manter um relacionamento.

Dar um retorno claro e honesto sobre a conduta de alguém e a forma como ela nos afeta, seja este positivo ou mesmo negativo, pode economizar muito sofrimento. Em princípio, só tende a aumentar a probabilidade de que este alguém chegue mais rapidamente a um patamar melhor de interação e, portanto, sintase mais seguro para prosseguir arriscando-se a vencer barreiras e dificuldades, sejam elas de relacionamento ou não. E quanto mais aberto o relacionamento, mais facilidade este alguém terá de nos dar suas opiniões a nosso respeito. Se estivermos querendo demais, abusando, por exemplo, ele tem a chance de colocar isso também.

A questão é se, de novo, estamos planejando conseqüenciar o comportamento das pessoas que nos rodeiam de forma que elas tenham mais respeito por nós e por elas mesmas, ou não! O que queremos? Se com nossos elogios, por exemplo, queremos induzir as pessoas a fazerem coisas que sejam danosas a elas mesmas e aos demais, então sim, estamos sendo agressivos ou mais do que isso: abusivos! Se não, não. E se estamos sendo cooperativos apenas porque queremos algo em troca, sem explicitar, para cobrar na hora que nos convier, provocando culpa e criando armadilhas? Então, de novo, não estamos sendo assertivos. Guardar cartas na manga não é assertivo! Não vamos levar nossos relacionamentos como se fosse um jogo, mas se você jogar, jogue limpo!

Não é fácil ser assertivo verdadeiramente, e estes detalhes todos e outras questões vão “pintar na telinha” muitas vezes. Esta é a hora da análise e devagar, vão-se burilando melhor este conceito e este jeito novo de agir. Implícitos em tudo isso, certamente, estão uma compreensão e um desejo maior de construir relações interpessoais que não nos destruam e ao nosso grupo, de quebrar círculos

viciosos de relações coercitivas e criar relações que respeitem o EU de cada um, em que seja possível combinar, com o máximo de equilíbrio, o EU e o OUTRO. Como numa dança onde o movimento de cada um é pista para o próximo passo do outro e os dois se divertem. Mesmo porque, nesta dança das relações, não há como dançar sozinho.

Cada UM precisa do OUTRO para construir seu EU, como já vimos e veremos no decorrer dos demais capítulos deste livro. Se destruímos o OUTRO, destruímos nosso espelho, referência e fonte de motivação. Destruímos nossa própria identidade. O homem tem uma natureza social, isto é, ele se constrói na relação com o outro, como já observaram muitos pesquisadores sobre o comportamento humano.

Temos que ter um cuidado conosco e outro com nosso ambiente, seja ele social, emocional, ou físico. Nossos atos e demais mudanças corporais visíveis, além de nossas palavras, podem ou não ajudar o outro a nos respeitar e a respeitar-se, e isso se reflete em seguida em nós. Quanto mais relações de natureza positiva mantivermos, mais nos sentiremos bem, motivados, felizes e livres. Viver relacionamentos baseados no controle positivo, sem coerção, é o sonho de todos, e a assertividade pode ajudar, intencionalmente, nisso. E este propósito é muito diferente do que resulta da manipulação, como usada cotidianamente, não é? Então arrisque-se!!

**CAPÍTULO 2****AHI É... QUANDO VOCÊ NÃO FALA O QUE  
QUER ... OUVE O QUE NÃO GOSTA**

---

Solange Maria Beggiatto Mezzaroba  
Vera Lúcia Menezes da Silva

**M**ara trabalha na secretaria de uma escola e é bastante competente naquilo que faz. Seus colegas vivem lhe pedindo para fazer atividades que são de suas competências, dizendo que não estão dando conta. Os professores pedem para ela aquilo que precisam, mesmo que não seja sua atribuição. Dizem que os outros funcionários não o fazem tão bem ou que não cumprem o prazo, como ela. Mara nunca nega as solicitações. Também não diz que está com muitas atividades ou que pode fazer, mas vai demorar porque tem outras coisas na frente, nem mesmo que não é sua atribuição. Ao invés disso, ela assume, desdobra-se para dar conta no tempo solicitado e com a máxima qualidade.

Freqüentemente ouve os colegas dizerem que estão sobrecarregados, que não vão atender as solicitações em cima da hora e muitas vezes ainda complementam: \_ “quem sabe a Mara não poderia fazer”. Apesar de tanta dedicação, alguns professores reclamam que o trabalho não estava de acordo com o solicitado ou que poderia estar melhor.

Mara tem gastrite, chora com facilidade, tem enxaqueca com freqüência e sente-se desvalorizada, desrespeitada, achando que as pessoas deveriam observar melhor o que acontece na secretaria, o quanto ela trabalha, faz o melhor que pode e ainda mais ninguém reconhece.

A situação vivida por Mara é bastante comum. Freqüentemente, encontramos pessoas como ela não só no nosso ambiente de trabalho, mas também em nossa casa, com nossos familiares, com nossos amigos. Tal situação gera sentimento de desrespeito, de que estão sendo abusados, que estão ultrapassando os limites, resultando em mágoa, irritação, tensão, problemas de saúde, auto-estima

diminuída, mau humor, isolamento, conflitos interpessoais, danos a si próprio, incontrollabilidade, desamparo e depressão, entre outros. Todas estas sensações e sentimentos desagradáveis são resultantes da falta de assertividade, inassertividade ou passividade.

Uma pessoa que não diz ao outro o que quer, o que está pensando ou sentindo está permitindo que este faça o que acha melhor do seu ponto de vista, ou seja, o que lhe agrada mais. O resultado aqui é alguém que ganha tudo e outro alguém que perde tudo. A pessoa que perde é aquela que, freqüentemente, está “engolindo sapos”, não por opção, mas por falta de habilidade para dizer **NÃO**, agindo com passividade ou sendo inassertiva.

Quem não luta pelos seus direitos ou expressa seus sentimentos faz com que o vejam como acanhado, tímido ou introvertido. Em geral não faz nada que incomode os outros e, freqüentemente, sente-se culpado quando nega algo ou alguma coisa a alguém. É bastante comum identificar em suas histórias de vida pais que sempre resolveram os seus problemas ou disseram o que era bom ser feito, que conflitos devem ser evitados, que toda ação deve ter lógica e que mudar de opinião ou cometer erros é horrível.

Quando uma pessoa não sabe dizer **NÃO**, ela acaba por perder o respeito por si mesma, permite que o outro a explore, facilitando, assim, que ele atinja os seus objetivos. Normalmente, esta pessoa fica cheia de ressentimentos, gerando problemas de comunicação entre ela e outras pessoas, além de não dizer ou fazer o que realmente gosta ou quer. Mara (e o mesmo acontece com todos aqueles que agem como ela) parece não saber ou não admitir seus direitos de errar, de acertar, de dizer sim, de dizer não, de gostar, de não gostar, o que a impede de viver sua própria liberdade. Isto permite que outras pessoas definam seu papel ou determinem como deve agir. Na medida em que falta clareza a respeito de seus próprios direitos, outros os fazem valer por ela.

Por outro lado, as pessoas que se relacionam com Mara também não se sentem confortáveis com seu comportamento de aceitar tudo e sempre. Podem sentir-se culpadas ou com raiva, quando esta se coloca como vítima. Outras vezes, menosprezam-na, podendo até pensar: “já que ela não disse não, o problema é dela”. Conseqüentemente, terão seus pedidos atendidos independentemente do desconforto de todos. Tentando agradar, ou não sabendo como fazer diferente, além de se sobrecarregar, Mara se prejudica pela sua atitude de ceder sempre.

Como conseqüência, mais dores de cabeça, mais gastrite etc etc.

Vale destacar que algumas pessoas apresentam uma dificuldade de dizer **NÃO** em situações bastante específicas. Na maioria das situações, não têm dificuldade de falar o que pensam ou o que sentem, exigem os seus direitos sempre que se sentem ameaçadas, mas em outras, dependendo das características da situação, não conseguem falar. Casos como estes podem ser superados com mais facilidade. Sendo a dificuldade reconhecida, descobrir novas alternativas e testá-las no seu dia-a-dia, podem gerar formas de superação daquela dificuldade. O problema aqui é pontual.

Mas o que leva Mara e todas as pessoas como ela, a agirem desta forma? Por que não conseguem falar o que pensam e sentem, mesmo que isto lhes traga frustração, raiva e ressentimento? O que as diferencia daquelas que parecem sempre fazer o que querem e como querem? Pessoas com uma passividade generalizada como Mara, provavelmente, precisem de uma ajuda maior para superar as suas dificuldades.

Como já dissemos, nas nossas relações cotidianas, com freqüência, encontramos pessoas que se comportam como Mara, pessoas que sofrem muito por isso. Em geral, suas histórias de vida apresentam elementos comuns que podemos identificar como possíveis fatores responsáveis por esta forma de comportamento. Vejamos algumas explicações.

Não dizer o que se pensa e sente pode estar associado à história de punição. Explicando melhor: quando crianças cada vez que colocavam suas vontades eram criticadas, ridicularizadas ou mandadas ficarem quietas pelos pais, professores ou amigos. A intenção, quase sempre, era zelar pela boa educação. Isto se repetindo várias vezes, pode levar a aceitar a regra de que não se deve expressar sentimentos e sim acatar o que os outros dizem. Quando crescem, não mais expressam suas opiniões, desejos ou expectativas, acreditando que, assim, evitarão críticas como aquelas de que foram alvos no passado.

Sermos repreendidos ou humilhados em conseqüência de expressarmos nossas opiniões pode gerar ansiedade. Estas experiências aumentam a probabilidade de a pessoa evitar, em situações semelhantes, no futuro, colocar seus sentimentos, idéias e opiniões temendo experimentar novamente aquele desconforto.

**A fim de evitar repreensões, calamo-nos.**

Começa, aqui, a dificuldade em dizer aquilo que quer, na hora em que quer, para quem quiser. Desta forma, agir com passividade, como Mara, mais do que uma característica de “personalidade” ou jeito de ser, é uma condição aprendida.

Outra explicação à dificuldade em dizer **NÃO** poderia estar ligada ao fato de que, durante o desenvolvimento, a pessoa não teve oportunidade de relacionar-se com outras que fossem um bom modelo de expressão correta de pensamentos e sentimentos. Podemos apontar, como exemplo, uma mãe sempre disponível às vontades de todos, pronta a atender os pedidos, tentando evitar conflitos entre pai e filhos ou filhos e filhos. Mesmo que não perceba, está ensinando aos que a cercam, a agirem da mesma forma. Geralmente, por ser uma pessoa altamente significativa nas relações familiares, os filhos, meninas e ou meninos, podem vir a comportar-se como a mãe. A passividade torna-se mais provável, se a convivência com outras pessoas, que se comportam como a mãe forem freqüentes.

**Comportar-se passivamente pode ser o resultado da convivência com pessoas que também não dizem NÃO!**

Às vezes nos deparamos com pessoas que parecem não prestar atenção àquilo que está acontecendo ao seu redor. Podemos dizer que agem sem perceber as dicas ou pistas das situações que, normalmente, indicam para aquilo que é certo ou errado fazer no momento. Tal comportamento pode ser resultado do convívio com outros que deram poucos *feedbacks*. A passividade não seria, então, falta de habilidade para dizer **NÃO**, mas porque não percebem a hora de falar e ou como falar **NÃO**. Identificar o que fazer e como fazer para que possamos conseguir aquilo que queremos depende de uma boa dose de observação das condições às quais estamos expostos e que ações têm maior probabilidade de dar certo.

**Não estarmos atentos às dicas do ambiente pode levar a passividade!**

Com freqüência as pessoas que agem passivamente explicam que o fazem por:

**1) Medo de rejeição ou de não ser amado.** A pessoa acredita que é possível ser amada o tempo todo, por todos que são significativos para ela;

**2) Não se sentir competente ou capaz.** Pensar que é possível ser adequada sempre, não errar nunca ou não ser desaprovada. Isto é sonhar com uma condição que vai além da possibilidade humana;

**3) Sentir-se vítima ou injustiçada quando as coisas não acontecem como gostaria.** Em geral, esse sentimento leva ao isolamento social, a queixas freqüentes ou observações negativas sobre os outros e, conseqüentemente, a sensação de desamparo ou de estar só.

Pensamentos desta natureza geram uma maior tensão e menor autoconfiança nas situações sociais. Esta forma de pensar pode ter sua origem a partir de fatos reais de rejeição, de desaprovações constantes ou injustiças sofridas, por ela ou por outros.

### **Pensamentos negativos podem gerar passividade!**

Agir passivamente pode provocar um círculo de ações que se repetem indefinidamente. Vejamos como: quando não se fala o que se quer, experimenta-se um baixo conceito de si mesmo, o que pode provocar autonegação, confirmando a idéia de pouca valia. Ao observar-se este autoconceito baixo, o comportamento se repete fechando, assim, o círculo: agir passivamente gera **feedback** negativo, o que acarreta uma atitude de autodepreciação e, conseqüentemente, a repetição da passividade.

Este círculo pode ser rompido quando, cansada de fazer papel de vítima, sentir indignação e parar com os sofrimentos, a pessoa diz um basta à forma passiva de agir e decide pela mudança de seu comportamento. Quando passa a dizer NÃO, sente-se autovalorizada, ganha o reconhecimento dos outros. **Feedbacks** positivos contribuem para uma avaliação mais satisfatória de si mesma e, conseqüentemente, aumentam a probabilidade de dizer aquilo que se quer, na hora que quer e a quem quiser.

**Admitir ou reconhecer nossos limites ou dificuldades é o primeiro passo para uma mudança efetiva!**

Se as experiências pelas quais passamos ao longo das nossas vidas contribuíram para o desenvolvimento dessa passividade, isto significa que é possível

construir novas condições que favoreçam a expressão honesta e sincera de nossos sentimentos e pensamentos bem como o reconhecimento e a luta pelos nossos direitos. Logo, existe a possibilidade de romper com o círculo vicioso da passividade. Isto significa que, se de alguma forma aprendemos no passado a sermos passivos, podemos, se o quisermos, aprender a agir diferente.

Para começar, precisamos fazer uma cuidadosa observação e conseqüente avaliação do nosso comportamento não verbal (postura corporal, gestos, expressões faciais etc). Estes comportamentos são tão ou mais importantes do que aquilo que falamos.

Manter contato visual com a pessoa com a qual falamos sinaliza a honestidade do conteúdo de nossa fala, bem como valoriza a pessoa para quem dirigimos a palavra. A postura do corpo e a forma como nos expressamos, ou seja, os nossos gestos são aspectos importantes no nosso relacionamento. Manter o corpo voltado para pessoa com a qual conversamos e fazer gestos adequados aumenta o valor do que está sendo dito. A expressão facial é outro indicador importante para sinalizar se uma mensagem é honesta. Deve existir coerência entre o que se diz e como se expressa o que está sendo dito. Aqui vale também o tom e o volume da voz que faz com que a mensagem seja convincente.

Ao ser solicitada para executar mais uma tarefa ultrapassando seu limite ou sua competência, a pessoa que age com passividade, responde ao solicitante com cabeça baixa, voz relutante e quase inaudível, postura curvada como se tivesse adicionado mais um peso em suas costas, gestos tímidos ou inexistentes. Logo a mensagem verbal ou o que ela diz, é **SIM**, mas o corpo está dizendo que **NÃO**. Portanto, observamos uma incoerência entre aquilo que é dito com aquilo que gostaria e ou deveria dizer.

**O comportamento verbal deve ter coerência com o conteúdo da fala!**

Um outro fator importante a ser observado é o momento que escolhemos para expressar algo a alguém. Aquilo que queremos falar terá maior probabilidade de ser ouvido, entendido e conseqüentemente aceito, considerado ou valorizado se escolhermos um local apropriado e a garantia da disponibilidade de tempo da pessoa com a qual falaremos. Depois de tomar a decisão de dizer o que pensa e

sente, ou lutar pelos seus direitos, considerar as condições favoráveis para isto, tais como, local, hora e o conteúdo a ser dito, aumenta a probabilidade de sucesso na tentativa de agir assertivamente.

**Observar as dicas favoráveis do ambiente pode aumentar a probabilidade de falar o que se quer!**

Escolher enfrentar o problema por aquela situação mais difícil pode ser fatal para as tentativas de mudança. Depois de uma longa história de passividade nas suas relações interpessoais, as tentativas de reverter estas situações devem ocorrer inicialmente por aquelas que são consideradas mais fáceis de serem enfrentadas e que tenham maior garantia de sucesso. Só a partir dos resultados positivos obtidos é que, gradativamente, deve-se investir naquelas tidas como mais difíceis ou ameaçadoras. As conseqüências sociais advindas dos sucessos conquistados levam a testar novas formas de dizer **NÃO**.

**Começar o enfrentamento por situações mais simples aumenta a probabilidade de sucesso!**

Mudar o nosso comportamento não é algo simples, fácil e rápido. Admitir que não estamos bem e buscarmos fazer diferente do que vínhamos fazendo é o primeiro passo. Avançar gradativamente para situações cada vez mais difíceis, ter paciência e persistência são fundamentais para o sucesso do nosso empreendimento. As conseqüências que podemos obter com essas mudanças são em si mesmas compensadoras.

Vale a pena experimentar os sentimentos que começam a brotar quando as pessoas passam a nos respeitar, nos valorizar e tratar-nos com gentileza. Isto não acontece porque elas querem, mas porque a gente quer. A autoconfiança se instala, a autoestima aumenta, podemos atingir nossos objetivos mais facilmente, fazemos nossas próprias escolhas. Enfim, passamos a expressar com maior freqüência e naturalidade aquilo que pensamos e sentimos, reconhecendo nossos direitos, bem como, lutando por eles.




**CAPÍTULO 3**
**RESPEITO É BOM E EU  
GOSTO: DEVO FALAR OU É  
MELHOR ME CALAR?**

Maly Delitti  
Silvia Sztamfater

*O meu chefe me pediu para fazer um trabalho. Esforcei-me e fiz o melhor que pude. Quando fui mostrar o trabalho pronto, ele gritou comigo e disse que eu não acertava mesmo. A raiva que senti foi imensa. Era injusto, pois sabia que o trabalho estava bom. Sabia também que o meu chefe era intempestivo, uma pessoa difícil. Às vezes agredia sem motivo real.*

*Pensei que queria lhe dar um soco, gritar, xingá-lo; ou pelo menos dizer que ele estava sendo injusto, que estava reagindo por outros motivos que não o meu desempenho. Também pensei que precisava daquele emprego e que se fizesse qualquer das coisas de que tive vontade, poderia ser demitida. Calei-me e fui para o banheiro chorar de raiva.*

**O** desabafo de Thais exemplifica uma situação comum, que parece ilustrar aquele velho ditado: “falar é prata, calar é ouro”. Frequentemente temos que nos calar quando queríamos falar, ou pelo menos, falar menos do que gostaríamos.

Somos agredidos, injustiçados, mas não podemos reagir da forma correta, que seria argumentar, revidar ou até responder agressivamente. Isto ocorre quando o outro, que nos desrespeitou ou agrediu tem algum poder sobre nós; é nosso chefe, professor ou alguém que, de alguma maneira, pode nos prejudicar. Nestas situações, o comportamento mais correto envolve avaliar bem e decidir o que vale mais a pena fazer, que às vezes é calar-se.

Estes são alguns exemplos de situações que demonstram o quão difícil é expressar algo para o próximo de uma maneira assertiva, sendo coerente com o que sentimos e pensamos.

O objetivo deste capítulo, então, é auxiliar aquele que deseja comunicar algo para alguém a decidir se deve fazê-lo e qual a melhor maneira.

### **A DIFÍCIL DECISÃO: FALAR OU CALAR?**

Quando falamos de respeito e consideração pelo outro, estamos nos referindo a formas de manter um relacionamento harmônico com uma pessoa. Em todo o relacionamento humano, há conflitos. Entretanto, devemos perceber que nem sempre o conflito é algo negativo, como costumamos pensar. O conflito envolve a solução de um problema e, neste sentido, traz ganhos para o indivíduo, uma vez que resolve uma situação desagradável.

Voltando ao exemplo dado, Thais tinha duas opções: ou expressava os seus sentimentos (mágoa, raiva, humilhação etc) e corria o risco de perder o emprego, ou “engolia” os seus sentimentos, calava-se e mantinha o emprego do qual dependia. Como vimos, ela escolheu a segunda alternativa.

Para solucionar o seu problema, Thais precisou tomar uma decisão. Toda decisão envolve conflito. Por conflito, podemos entender uma situação na qual um indivíduo se depara com escolhas a serem feitas: “O que devo fazer? Expresso os meus sentimentos? Falo o que estou pensando? Falo tudo? Fico quieto?” Isto significa que, de alguma forma, ao escolher uma das opções, a pessoa terá que arcar com as conseqüências. Ao eleger uma das alternativas, a pessoa estará deixando de lado as outras. Dito de outra forma, o indivíduo estará diante de escolhas ou opções, tendo que optar apenas por uma. Uma coisa deve ficar clara: a pessoa deixou de lado uma opção, entretanto, beneficiou-se de todas as possíveis conseqüências da alternativa que selecionou. É por este motivo, que escolher é um ato de coragem, já que somos obrigados a abrir mão, neste momento, de uma possível alternativa para as nossas vidas.

Às vezes, mesmo querendo falar, precisamos nos calar. Por outro lado, mesmo correndo o risco de magoar o outro, temos que nos expressar. Então, como saberemos qual é a escolha mais acertada?

O primeiro passo é examinar a situação e selecionar critérios relevantes que orientarão a tomada de decisão. Alguns critérios que devem ser considerados:

### **1. Com quem estou interagindo?**

É muito importante que se conheça a pessoa com quem se está interagindo. É claro que o grau de conhecimento irá variar, dependendo do tipo de relacionamento que mantemos com esta pessoa. Por exemplo, é muito diferente falar algo para o cônjuge ou para o chefe. Desta forma, ter conhecimento do receptor da mensagem auxilia na tomada de certas decisões, como por exemplo: Qual a melhor maneira de contar? Qual o momento mais adequado? Posso falar perto de outras pessoas ou é melhor em particular?.

### **2. O que quero falar?**

Considerar o conteúdo daquilo que será transmitido é fundamental, uma vez que de acordo com o assunto, a pessoa poderá reagir de uma determinada maneira. Devemos levar em conta se o conteúdo é ou não agradável para quem vai ouvir. Se for desagradável, devemos mesmo falar? Falamos para ser coerentes com os nossos pensamentos e sentimentos ou apenas para agredir e magoar o outro? Responder estas perguntas é importante, porque diferencia o comportamento assertivo do comportamento agressivo e punitivo.

### **3. Como devo falar?**

Além do conteúdo, devemos pensar na forma como vamos nos expressar. Por forma, entendemos o tom de voz, inflexão, palavras, gestos e expressão facial. A frase “você está bonita” pode ser um elogio. Ou pode ser uma agressão, se for expressa com ironia.

Nossa já conhecida Thais encontra seu chefe e diz “Bom dia”. Este, com expressão carrancuda, lhe diz: “Bom dia, querida!!!”. Thais recebeu duas mensagens: uma verbal – “Bom dia, querida!!!” e outra não-verbal – a cara carrancuda que ela pode entender como: “Não vejo nada de bom neste dia!!! Que chato te encontrar!!!”.

#### 4. Conseqüências:

Tudo aquilo que fazemos tem conseqüências, ou seja, gera uma reação no outro. Neste sentido, avaliar as conseqüências do nosso ato, *neste caso calar ou falar*, ajuda a pensar em alternativas para concretizar a nossa ação com êxito. Assim, prever as conseqüências nada mais é do que ponderar as vantagens e desvantagens atuais e futuras de cada alternativa. Estamos considerando, portanto, que existem conseqüências presentes e futuras, e cada uma vai interferir de maneira diferente no nosso comportamento.

Podemos, então, analisar as conseqüências do falar ou calar sob a perspectiva imediata ou posterior.

**Conseqüência imediata:** num primeiro momento, costumamos ficar impactados com aquilo que ouvimos. Escutamos a mensagem e, de alguma forma, esta causa reações. Se agirmos por impulso, sem pensar no depois, poderemos tomar decisões sem considerar as conseqüências imediatas produzidas pelo nosso comportamento.

**Conseqüência posterior:** quando refletimos sobre o conteúdo de uma mensagem, podemos chegar a conclusões que, num primeiro momento, desconhecíamos. Essas conclusões irão interferir nas decisões a serem tomadas, uma vez que iremos planejar maneiras de lidar com essas novas informações e resolver o que é o melhor a ser feito.

À medida que o tempo passa, a situação pode ser analisada de uma outra maneira. A pessoa pode refletir sobre como a sua reação está interferindo em sua vida.

Thais sentiu raiva, o seu “sangue ferveu”. Esta foi a *conseqüência imediata* de ter sido injustiçada pelo chefe. Entretanto, ela ficou calada porque pensou nas *conseqüências posteriores*, isto é, dependia daquele emprego. Neste contexto, Thais poderá concluir que manter o emprego às custas de insônia e gastrite não vale a pena. Assim, numa próxima vez, quando o chefe for injusto, poderá reagir, mesmo colocando em risco o seu emprego.

**Respeito é bom e eu gosto:** esta expressão explicita uma condição essencial para o bom relacionamento interpessoal. Porém, não existe uma regra ou manual de conduta que ensine os indivíduos a se respeitarem, respeitar os outros

e, conseqüentemente, serem respeitados. O importante é conhecer os próprios limites, analisar as situações, identificar os comportamentos possíveis e suas prováveis conseqüências. Desta forma, o respeito, que é mesmo muito bom, dirá quando falar é prata e calar é ouro. Os relacionamentos interpessoais serão mais gratificantes e prazerosos.




**CAPÍTULO 4**
**COMO REAGIR A AGRESSÕES: QUANDO  
CONTAR ATÉ DEZ NÃO BASTA.**


---

Regina Christina Wielenska

**M**arta foi apresentada à futura sogra cinco meses antes de se casar com Celso. Inicialmente, a sogra pareceu gentil, mas no meio do jantar, comentou, “casualmente”, que a primeira mulher de Celso era uma cozinheira espetacular. Num outro dia, Leonor disse que achava Marta bonita, mas que não entendia o porquê de Celso, sempre encantado por loiras, ter resolvido se casar com uma morena. Comentários deste tipo se tornaram mais freqüentes. Marta se fazia de desentendida ou era defendida pelo noivo. Só que a maioria das “agressões” acontecia na ausência de Celso.

Ao “se fazer de morta” e desconversar, Marta sentia-se insatisfeita. Contava até dez, esperando se acalmar, mas continuava péssima: seu sangue parecia ferver, o estômago doía e a vontade era de voar no pescoço da sogra. Marta reprisava mentalmente contra-ataques, imaginando as “poucas e boas” que diria para Dona Leonor se tivesse coragem. Definitivamente, apenas contar até dez e deixar um desaforo passar em brancas nuvens estavam fora de cogitação.

Entretanto, retribuir com uma resposta atrevida ou malcriada não parecia boa idéia. Marta julgava insensato rebaixar-se ao nível da sogra. Quem busca valorização e respeito precisa tratar os demais segundo este mesmo princípio. Sem recorrer à intervenção direta de Celso, quais caminhos Marta poderia testar?

Não há respostas simples para problemas de agressividade nos relacionamentos pessoais. E para um mesmo problema podem existir mais de uma solução, todas potencialmente boas ou desastrosas. O sucesso de cada alternativa depende mais dos fatores que influenciam os atos e sentimentos das pessoas envolvidas

na história. Conhecendo mais sobre as características de Marta, do Celso e da sogra, surgiriam formas de ação capazes de deixar Marta satisfeita, sem precisar se humilhar ou “partir para a ignorância”.

Manter a calma na hora H é o primeiro passo. E aí o velho truque de contar até dez serve como saída de emergência, dá-nos tempo de tomar fôlego, esfriar a cabeça e reagir melhor. Outra possibilidade para ganhar tempo seria dizer ao agressor “O que você quis mesmo dizer? Não estou bem certa se entendi seu comentário”. Expresse um misto de surpresa e perplexidade, algo do tipo “você não deve estar dizendo aquilo que eu acho que entendi...”. Nesta hora, parte dos agressores recua, amenizando o ataque. O agressor “involuntário” tem chance até de consertar o deslize cometido, o que poupa esforços da vítima.

Marta poderia também refletir sobre o contexto da agressão. Quais razões a sogra teria para as indelicadezas? Será que cada nora é vista como alguém que vai lhe roubar o filho? Será que Leonor também se mostra agressiva com outras pessoas? Talvez Marta tivesse acidentalmente atingido a futura sogra com algum tipo de comportamento. Colocar-se sob a pele do agressor, ao menos por um minuto, é um exercício difícil, mas que fornece pistas sobre como reagir. Caso descubra que a agressividade seja um padrão de comportamento usual da futura sogra na interação com conhecidos, Marta pode se sentir menos agredida individualmente. Teria condição emocional de aceitar que a sogra funciona assim, por motivos não relacionados especificamente às características de Marta e, talvez, ficasse menos difícil “passar batido” pelas malcriações. Quem sabe Marta poderia quebrar o clima hostil com uma resposta insólita, divertida e eficaz? Por exemplo, sobre a ex-namorada, Marta diria: “Ih, dona Leonor, e eu lá sei? Se a senhora, que criou seu filho, não tem idéia do porquê agora ele escolheu uma morena, só perguntando prá ele!”.

Se Marta desconfiar que teria primeiro ofendido Leonor, poderia lhe perguntar abertamente a respeito e se desculpar, caso julgue ser o caso. Reconhecer os próprios erros é uma forma de resgatar o respeito recíproco. Evita a avalanche de mágoas acumuladas ao longo do relacionamento com alguém.

Outra alternativa seria questionar Leonor: “Por que a senhora perguntou isso?”. Ou ainda, dizer calmamente: “Tenho certeza que não foi sua intenção, mas preciso lhe contar que fiquei chateada com seu comentário”. Nesta hora, a bola passa para as mãos da sogra, que deveria desfazer a confusão, tentar esclarecer

tudo. E será preciso ouvir realmente a resposta de Leonor, com atenção e boa vontade.

Também vale a pena Marta observar as soluções de outras pessoas ao enfrentarem conflitos parecidos. Lembrar dos comportamentos alheios em situações similares funciona como fonte de inspiração, tira a pessoa do “mato sem cachorro”. Em geral, reações que correspondam a uma escalada da agressividade costumam agravar o problema. Se a raiva de quem se sentiu agredido for grande demais, a pessoa pode até, discretamente, sair de perto, sem maiores explicações. Depois ela pensará sobre formas de interpelar quem a agrediu, talvez conversando primeiro com uma pessoa de confiança (embora Sérgio possa ajudar a noiva, é complicado colocar o rapaz entre a cruz e a espada!). Talvez alguém menos envolvido emocionalmente com as partes ofereça uma nova perspectiva ao conflito.

Quando algo nos agride, podemos refletir sobre as razões que nos levam a ter maior sensibilidade àquele comportamento da pessoa. Se Leonor comenta sobre a antecessora loira e Marta confia no amor de Sérgio, a frase poderia parecer apenas uma picuinha de futura sogra, bobagem pura. E a coisa morre por aí. Mas se Marta hesita sobre a qualidade de seu relacionamento com o noivo, a frase de Leonor adquire o significado de profecia maldita ou parece ofensa inadmissível. Ou seja, reagimos aos atos alheios também sob efeito de nossa suposta, ou real, fragilidade. Neste caso, compensa mais que Marta compreenda que seu problema reside nas incertezas sobre o amor de Celso por ela, e não nas inconseqüentes palavras de Leonor. Brigar com a pessoa errada só aumentaria a confusão, certo?

Como vimos, os caminhos são muitos. Nem sempre teremos certeza do sucesso. Colocar freio na raiva excessiva, ganhar tempo para entender os vários lados do problema e praticar maneiras de neutralizar o comportamento agressivo do interlocutor e de retomar a comunicação com a pessoa são objetivos desejáveis. Se, na primeira tentativa, Marta não alcançar o sucesso que esperava, vale lembrar que mudanças em relacionamentos exigem persistência, uma linha de ação sensata, aliada à capacidade de identificar sinais sutis de progresso. Mudanças costumam ser graduais. Então, precisamos ter sintonia com as dicas do relacionamento, fazendo os ajustes necessários, sempre em benefício nosso e daquele com que entramos em conflito.

Lembre-se da sabedoria de negociadores experientes: uma boa negociação é aquela na qual as duas partes cederam um pouquinho em favor da outra. Assim,

ambas se sentem satisfeitas ao fecharem um negócio. Esta regra também se aplica a relacionamentos, seja na vida familiar, no universo do trabalho ou na vida acadêmica. Resta-nos colocá-la em prática, tal como fará Marta ao longo de seu convívio com Leonor.


 CAPÍTULO 5

“E AGORA, JOSÉ?  
 COMPRA UM CARRO OU ANDA A PÉ?”  
 [TOMANDO DECISÕES]

---

Roosevelt Riston Starling

**P**ois é, José – e Maria também! Quem é que nunca se viu paralisado frente a uma decisão a ser tomada? Estudo ou trabalho? Aceito este novo emprego ou continuo no atual? Compró agora ou compró depois? Falo com ele agora ou falo depois? Caso ou não caso? Tantos exemplos na vida de cada um de nós!

E se tem gente que fica parada na hora de uma decisão, tem também gente que toma decisão tão depressa que até parece que não pensa: é o vapt! do problema e o vupt! da decisão; bateu, voltou: problema para cá, decisão para lá.

Mas tem também gente que pára sim, que pensa sim, mas que também decide sim!

O mais engraçado disso tudo é que qualquer uma dessas pessoas pode acertar – de vez em quando – e pode errar – de vez em quando! Agora, isso sim, é que é um bom problema, veja porque: se às vezes as minhas decisões dão certo e se, às vezes, dão errado, fica mais difícil para eu perceber porque acerto ou porque erro. Pense só: se as minhas decisões falhassem *todas* as vezes, ficava mais fácil para eu perceber que talvez o erro estivesse em mim, no meu jeito de decidir, e aí eu poderia tentar um jeito diferente, fazer diferente e ver o que dava. Mas se *às vezes* funciona, posso pensar que eu até que sei tomar decisões boas, mas o outro, o mundo, é que atrapalha; afinal, minhas decisões funcionam “às vezes”.

Agora, a pergunta de um milhão de reais – e se você acertar, vá cobrar do Silvio Santos, porque se eu tivesse esta grana toda para lhe pagar, não estava aqui escrevendo palavrório, concorda? – mas, vamos à pergunta: existe um jeito certo de tomar decisões? Qual a sua resposta?

.....?

Pensou? Respondeu? Bom, a minha resposta é não; não existe um jeito certo. Sabe por que? Por que isso depende muito da situação, não é mesmo? Algumas vezes, é bom parar e pensar muito antes de tomar uma decisão. Outras, o melhor é tomar a decisão rápida, senão o bicho pega. E, ainda, de outras vezes, o melhor é mesmo até não fazer nada e esperar (Mas preste atenção: muitas vezes não fazer nada pode até não ser uma decisão, mas costuma ter o efeito de uma: não decidir pode muito bem ter o efeito de decidir não decidir, percebe?).

Mesmo assim, mesmo não existindo um jeito certo, o problema não é tão sem saída como pode parecer. A primeira coisa que a gente tem que ver é que, para a maioria de nós, ninguém parou e ensinou a gente a decidir. Ensinar a decidir? É, você leu direito: podemos aprender a decidir melhor e mais facilmente exatamente como podemos aprender a fazer melhor e mais facilmente qualquer outra coisa que a gente faz nesta vida! Neste capítulo, vamos conversar sobre isso e vamos começar falando sobre algumas coisas que já aprendemos sobre o assunto. Para isso, vamos usar o jeito de falar dos *analistas do comportamento*.



Os analistas do comportamento têm estudado como nós, os humanos, tomamos decisões. Este capítulo vai lhe contar uma pequena parte do que eles já aprenderam. Como a *Análise do Comportamento* – Análise do Comportamento é o que um analista do comportamento faz – é um jeito bastante novo e diferente de ver as coisas, até mesmo alguns psicólogos e psiquiatras ainda não têm uma idéia muito clara ou completa desta nova maneira de entender o nosso comportamento, isso é, tudo aquilo que fazemos ou deixamos de fazer. Por isso, vou-lhe explicar um pouco mais o que vem a ser um analista do comportamento.

Um analista do comportamento é geralmente um psicólogo, mas pode ser também um psiquiatra, um assistente social ou um pedagogo. O que todos eles têm em comum é o fato de estudarem as coisas que fazemos, o nosso comportamento, da mesma maneira que o médico estuda como fazer uma operação, o farmacêutico estuda como fazer um remédio ou o engenheiro estuda como construir uma casa.

Os analistas do comportamento fazem seu trabalho estudando as relações entre coisas muito simples, coisas que existem mesmo no nosso dia-a-dia e que todo mundo pode entender e aprender. Por isso mesmo, o resultado final deste estudo, a Análise do Comportamento, é também muito simples e prática e pode melhorar muito a vida das pessoas. Isso porque aquilo que os analistas do comportamento estudam e ensinam são as relações entre as coisas do nosso mundo do dia-a-dia que acontecem antes de alguém fazer alguma coisa, o que esse alguém *faz*, e o que acontece neste mesmo mundo do dia-a-dia depois que esse alguém fez alguma coisa.

Por exemplo: você quer abrir uma sorveteria e deseja saber se o melhor seria abrir a sorveteria no inverno ou no verão. Para responder isso, é preciso saber o que faz com que as pessoas comprem sorvetes. Você talvez seja tentado a dizer que eles compram sorvete quando “têm vontade”, mas dizer isso explica pouco e complica muito! *Quando* eles “têm vontade”? O que acontece que os faz “ter vontade” ou não? Como você, que está com um problema *prático* e simples nas suas mãos – “Final, em que estação do ano abro a minha sorveteria?” – pode lidar com uma coisa tão complicada como a “vontade” do outro?

Bom; felizmente, existe um jeito muito mais simples de resolver o seu problema. Basta pensar como um cientista, como um analista do comportamento, *coisa que você já sabe fazer*. Quer ver? Uma das coisas é fácil: a temperatura sobe no verão, as pessoas tomam sorvete, as pessoas se sentem refrescadas – além do gostinho bom do sorvete também, é claro. *Fácil de entender, não é mesmo?* Diga você mesmo: se o dia fica mais quente, isso vai provavelmente aumentar ou diminuir o número de sorvetes vendidos na sua sorveteria? Melhor abrir a sorveteria no verão ou no inverno? Tenho a certeza de que você acertou! É lógico: *mais* sorvete vendido nos dias quentes e, portanto, mais seguro abrir a sorveteria no verão!

Quer acertar outra? Se cada vez que você olha para o seu vizinho, ele faz cara feia para você, você vai visitá-lo mais ou menos? Vai passar a olhar para ele mais ou menos? Acertou outra vez, não é? *Menos* visitas e olhadas, não foi o que você pensou? Claro; e veja lá você já pensando como um psicólogo, um analista do comportamento, sem precisar de palavrório complicado, de falar difícil e sem precisar imaginar qualquer outro mundo complicado, que não esse mundo simples, arroz com feijão, em que todos nós nascemos e vivemos.

Pois então; essa é uma das grandes vantagens da Análise do Comportamento: é fácil de entender e, como se trata de coisas comuns, o conhecimento que eles produzem – e você mesmo também já produziu algum aqui! – pode ser primeiro testado em laboratórios e, assim, o conhecimento que eles aprendem e ensinam é mais garantido, mais provado, do mesmo jeito que os remédios, por exemplo.



Estudando o comportamento assim, como disse acima, os analistas do comportamento já aprenderam muitas coisas sobre o que acontece no mundo *antes* de a gente tomar uma decisão e o que acontece no mundo *depois* de a gente tomar uma decisão. Aprendendo isso, *como* nós tomamos decisões, os analistas do comportamento já puderam descobrir algumas dicas que ajudam a fazer com que as nossas decisões tenham uma qualidade melhor.

Por exemplo: uma situação que acontece no mundo é você ser convidado por uma empresa, de surpresa e sem nunca ter pensado nisso, para fazer um curso noturno profissional grátis sobre mecânica de automóveis e, ao mesmo tempo – mundo cruel! –, uma outra empresa lhe oferece um curso também grátis sobre eletricidade de automóveis, na mesma data e horário!

Uma outra situação, por exemplo, seria você sempre ter desejado aprender mecânica de automóveis, mas o curso que lhe foi oferecido grátis na sua cidade vai acontecer num horário em que você não pode ir lá, porque é justamente o horário em que você precisa ajudar a patroa a cuidar dos meninos. Veja que esta situação é bem diferente da primeira.

Na primeira situação, você não sabe o que seria melhor para você: se fazer o curso de mecânica ou o de eletricidade. Na segunda, você sabe o que seria melhor para você: fazer o curso que você sempre quis. Mas tanto numa situação como na outra, você precisará tomar uma decisão. E agora, José – e Maria também?

Ora, se as duas situações são diferentes, então o jeito melhor de tomar uma decisão possivelmente será também diferente, não concorda? Sim? Mas então, o que é tomar uma decisão? O que você *faz* quando toma uma decisão?

Está ficando apertado? Que nada, você vai ver já, já! Continue pensando comigo: tudo o que estamos vendo nos leva a entender que “tomar uma decisão” *não é* uma coisa que acontece em algum lugar misterioso dentro da gente! “Tomar uma decisão” é somente um nome para alguma coisa que a gente faz no mundo – assim como comer, correr, namorar, jogar bola - e faz de maneiras diferentes, dependendo da situação, não é mesmo? “Tomar decisão” é um comportamento, uma coisa que a gente *faz*! Quando falamos em “tomar decisão” parece que estamos falando de uma coisa que existe mesmo, única e igual para todos os casos. Mas isso não é verdade; é como quando falamos em “comprar uma bola”. Você vai comprar uma bola grande e de borracha se for para jogar basquete, média e de couro se for para futebol de campo e bem pequena e de plástico, se for para jogar ping-pong. Cada situação, uma bola diferente! E não é uma “bola” que você leva para casa: você leva ou uma bola de futebol, ou de basquete, ou ainda uma bola de ping-pong - ou até mesmo as três, se você for fanático por esportes!

Estou falando tudo isso porque se você pensar que “tomar uma decisão” é uma coisa muito complicada, “psicológica”, que acontece em algum lugar misterioso dentro da gente, você pode imaginar que isso é uma coisa meio mágica, meio de nascença e que, portanto, não é algo que se possa ensinar e aprender. Mas, como você já me acompanhou até aqui, já sabe que “tomar decisão” é um comportamento, assim como “jogar futebol”, e que, portanto, pode ser aprendido e ensinado sem maiores problemas. Vamos tirar a prova?

Vamos então voltar para as nossas situações, que apresentamos acima. Na primeira situação, você precisa decidir se vai fazer um curso de mecânica ou de eletricidade e você não está familiarizado com nenhum dos dois. O que você vai *fazer*? Provavelmente, você vai tentar saber mais sobre aqueles cursos, sobre as possibilidades futuras que um e outro abrirão para você. Provavelmente, vai trocar idéias com seus amigos e parentes, vai dar uma olhada no jornal, para ver se lá se oferece mais emprego para mecânicos ou eletricitistas, vai conversar com conhecidos seus que já estão empregados nestas profissões. Não é isso?

Então; sem saber, de início, qual das duas lhe daria os maiores ganhos, você vai *fazer* coisas: procurar saber mais sobre as duas, tomar mais contato com elas, para que você possa aumentar as suas chances de fazer uma escolha melhor. Este tipo de situação pode ser chamado de *tomada de decisão*: você tem duas coisas para fazer, não pode fazer as duas ao mesmo tempo e não sabe qual delas lhe dará os

maiores ganhos. Você então procura aumentar o seu conhecimento dos resultados delas para outras pessoas, a fim de poder avaliar melhor o que fazer.

Vamos agora ver a segunda situação: você sabe que fazer o curso seria bom para você, mas o horário do curso é o mesmo horário em que você precisa cuidar das crianças para a sua patroa trabalhar. Novamente, você precisará “tomar uma decisão”: vai ou não fazer o curso? Para resolver isso, o que você vai *fazer*? Já sabendo o que seria melhor para você, certamente não vai sair perguntando por aí o que seria melhor; isso você já sabe e sabe também como fazer para se matricular no curso. O problema aqui é que o que seria o melhor para você fazer está sendo impedido por alguma outra coisa. Muito logicamente, podemos chamar esta nova situação de uma situação de *resolução de problemas*. Como é uma situação diferente da primeira que examinamos, o seu comportamento, aquilo que você fará nesta situação, será também diferente. Fazer as mesmas coisas que faria na primeira situação provavelmente não ajudaria muito, concorda?

Talvez seja uma boa maneira de entendermos o que você faria nesta segunda situação se começássemos a observar o que você faz em situações semelhantes, pelas quais você, provavelmente, já passou. Por exemplo, você chega em casa, coloca a mão na maçaneta da porta e – trancada! Enfia a mão no bolso e – neca de chave! Bem, você sabe o que seria o melhor para você: entrar em casa. Você sabe o que fazer para entrar em casa: precisa destrancar a porta e você também sabe como fazer isso. Mas, você não tem a chave! Neste caso, o mais provável é que você comece a fazer uma série de coisas que, no seu passado, foram maneiras boas para abrir uma porta trancada. Chamar alguém que já esteja dentro da casa, telefonar para alguém da família que possa estar com a chave fora de casa, chamar um chaveiro e, talvez, bem, dar alguns chutes na droga daquela porta. Em outras palavras, o mais certo é que você vá fazer várias coisas diferentes para conseguir o seu fim: entrar em casa.

Só pelo que conversamos até aqui, você já viu que quantos mais jeitos diferentes de obter uma mesma coisa você conhecer, tanto maiores as suas chances de resolver o seu problema. No caso que estamos pensando, quanto mais maneiras que você puder pensar para garantir que os seus meninos recebam os cuidados necessários sem a sua presença – como, por exemplo, pedir a uma irmã ou cunhado que fique com os meninos durante a semana do curso, perguntar, no curso, se os meninos podem ir com você e levar algum joguinho ou revistas para

cles se divertirem lá, ver se a mulher pode mudar o horário de serviço só naquela semana, fazer contas e ver se dá para pagar uma babá etc - tanto mais chances você terá de conseguir freqüentar o seu curso.

Assim, numa situação de *resolução de problemas*, o jeito que provavelmente vai dar mais certo será você ser bastante criativo e imaginar muitas maneiras diferentes pelas quais você possa obter o resultado que deseja.



Vimos até aqui duas situações-problema até bastante comuns e conversamos sobre elas de uma maneira bem lógica. Ainda sim, falta conversarmos sobre mais algumas coisinhas para que, pelo menos, parte das dificuldades em “tomar uma decisão” possa ser mais facilmente e melhor conduzida por nós. Vamos examinar algumas coisas que costumam nos criar dificuldades para tomar uma decisão e que podem até mesmo nos deixar paralisados, sem sabermos para onde ir e o que fazer.

Vou escolher duas delas para conversarmos aqui. A primeira é sobre uma coisa chamada “custo de oportunidade”. Custo de oportunidade é uma coisa muito simples: você tem dez reais, suponhamos. Você entra no mercado e passa defronte uma banca de frutas. Lá, você vê umas bananas de encher a boca d’água. Vê também umas uvas para lá de Bagdá de bonitas. O quilo de bananas custa dez reais. O quilo de uvas também. E você só tem dez reais! Agora veja: quer você compre as uvas ou as bananas, tanto faz, você terá um custo. Se comprar as uvas, o custo será não ter comprado as bananas. Se comprar as bananas, o custo será não ter comprado as uvas. É isso que chamei de “custo de oportunidade”.

Más notícias; faça você o que fizer na sua vida, sempre haverá um custo de oportunidade a ser pago! Sempre. Sempre. Se ficar solteiro e gozar a boa vida, o custo de oportunidade que você pagará será não usufruir o conforto de uma família, de um lar. Se comprar uma moto, o custo de oportunidade será todas as outras coisas que você também gostaria de possuir e que poderia comprá-las com o dinheiro com o qual pagará a moto. Se você namorar a Kátia, o custo de oportunidade será não namorar a Luíza, a menos que você seja um bocado galinha. E

se você for um bocado galinha, o custo de oportunidade que você pagará será o sossego que você não terá. Viu? Sem saída. Sempre. Sempre.

Uma das coisas que paralisam a gente quando a gente precisa tomar uma decisão, fazer uma escolha, é exatamente isso: a gente quer levar vantagem em tudo, não quer pagar o custo de oportunidade. Aí, fica assim: quando está paquerando a Kátia, fica pensando na Luíza; quando está paquerando a Luíza, fica pensando na Kátia. E se for a Maria que estiver conversando comigo, é só mudar os nomes: quando fica com o Lúcio, pensa no Ézinho. Quando fica com o Ézinho, pensa no Lúcio. E fica que nem iô-iô. Se for uma mudança de serviço, um novo emprego, quando pensa no novo salário, quer ir para lá, quando pensa nos riscos de um ambiente novo, onde você ainda não é conhecido, quer ficar onde está. Sobe, desce; vai, não vai.

Uma maneira de falar sobre “custo de oportunidade” no popular é chamar isso de *medo de perder*, porque a maioria das pessoas não tem medo de ganhar, não é mesmo? É, mas algumas têm sim. Mas isso já é outro assunto, para um outro dia, para uma outra conversa.

Você talvez já tenha percebido que este tipo de situação que estamos examinando é uma situação de *tomada de decisão*. Assim, já conversamos sobre qual seria a melhor forma para aumentar as chances de acerto: aumentar o seu contato com uma possibilidade e também com a outra, para poder decidir melhor. É fácil de falar, mas, às vezes, difícil de fazer. E o medão? Como vencer este medo que paralisa a gente e faz a gente ficar andando que nem peru bêbado, dando voltas no mesmo lugar?

Existem duas maneiras para você lidar com os medos, dentre eles o medo de perder. Uma, é você olhar para o seu medo e fugir dele. Como se ele fosse um monstro que só de ver arrepia. Melhor nem mesmo olhar. Mas, do outro lado da porta que este monstro está guardando, você meio que vê coisas que poderiam ser boas para você.

Assim, quando você olha, corre. Quando corre e fica um pouco mais longe do monstro, o medo diminui. Quando o medo diminui, você fica de novo interessado em ver o que está para além da porta e aí se aproxima. Quando se aproxima, vê melhor o monstro e aí corre. Quando corre, o monstro fica um pouco mais longe e o medo diminui. Quando o medo diminui – iô-iô: sobe, desce, vai, não vai.

Existe também uma outra maneira: você olhar os seus monstros-medo bem nos olhos deles, assim, direto. Depois, pegar embalagem, sair em disparada e *passar por eles*.

Atravessá-los. Na maior parte das vezes, quando a gente faz isso, a gente descobre que o monstro era de fumaça. Que era o nosso próprio medo que fazia ele parecer grande e perigoso. Que o perigo estava mesmo era mais na maneira pela qual a gente estava falando para nós mesmos – pensando - sobre ele. Em outras palavras, você pode enfrentar os monstros-medo e vencê-los, dentre eles, o medo de perder.

Já sei o que você pode estar pensando: “Mas como olhar o monstro-medo nos olhos, se é este exatamente o problema: o medo de olhar para ele?” Tem um jeito, mas, antes, desejo conversar um pouco mais com você sobre as diversas famílias de monstros-medo. Alguns deles são monstros que podem até ser bons para nós, porque são mesmo de verdade! Eles podem mesmo nos machucar muito. Então, como saber quais os monstros-medo a enfrentar, quais os a evitar?

Bem, falando de uma maneira simplificada, se o que você quer fazer não vai arrancar pedaços do seu corpo ou do corpo dos outros, se a lei não impede você de fazer, se fazendo o que você quer você não vai machucar ou *deliberadamente* ofender pessoas que são queridas para você, se a porta que você quer atravessar não vai se fechar atrás de você e prender você num quarto sem saída, então é bem possível que este monstro-medo seja de mentirinha.

Boas notícias; monstros-medo de mentirinha são, de longe, a maior família de monstros que a gente encontra pela vida afora. Sabendo disso, vamos ver agora uma das maneiras de enfrentá-los e *vencê-los*.

Boas notícias ou más notícias, você decide; o melhor jeito de vencer o medo de perder é perdendo. Perdendo: deliberadamente, de propósito, de vontade própria, por querer! É um exercício. Você começa um exercício devagar, se acostumando a ele. Por exemplo: você quer comprar um chaveiro. Passa numa loja e vê um chaveiro que lhe agrada. Pára e vê que o preço é um pouco maior do que você estaria disposto a pagar por um chaveiro, e o vendedor diz que aquele é o último chaveiro daquele modelo que ele tem na loja. E então você *não compra aquele chaveiro*, de jeito nenhum!

Agora, perder um chaveiro não é lá coisa muito séria, não é mesmo? Com toda chance você acabará por encontrar outro que também lhe agradará. Mas o medo de perder que você pode ter sentido quando ele lhe disse que aquele era o último que ele tinha, a divisão entre ter que gastar um dinheiro que você não pretendia ou ficar sem o chaveiro – “custo de oportunidade”, não é? – com esta decisão  *você terá vencido o medo de perder* sem grandes prejuízos para você.

Que tal um outro exercício? Você está a fim de um gato que você já está paquerando a alguns fins-de-semana e sabe que ele vai hoje numa festa perto da sua casa. Mas, por outro lado, também hoje – mundo cruel! –, o primo da cunhada da sua amiga, que elas há tanto tempo vêm falando para você que é o maior gato, que gosta de pessoas do seu tipo e que mora fora da cidade, vai chegar para visitar os parentes e vai também numa festa de uma amiga sua, no mesmo horário da outra. Pode dar iô-iô, não é mesmo? Pois é!

Mas é também uma boa oportunidade de exercitar o enfrentamento do medo de perder. Você decide investir no gato que você já está paquerando e paga o custo de oportunidade: não vai conhecer o gatão virtual. Ora, se você já não conhecia mesmo o gatão virtual, você não está arriscando muito, não é verdade? Na pior das hipóteses, você não perdeu nada; simplesmente continuou como estava. Além disso, se a paquera com o seu gato falhar, você verá que lá mesmo, naquela festa, estarão inúmeros outros gatos e que mesmo aquele gatão que você arriscou, pode ainda ser conhecido num futuro. Arriscou pouco e ganhou muito: mais uma vez,  *você venceu o medo de perder!*

Você mesmo pode imaginar mil e um exercícios que, aos pouquinhos, irão fazendo você ficar mais forte e, se persistir neles, verá que um dia, mesmo aqueles monstros-medo que normalmente paralisavam você perderão os seus poderes. Você olhará nos olhos deles e verá que serão eles que vão correr, se você fizer os exercícios. Em outras palavras, se não é contra a lei, se você não vai arriscar um pedaço do seu corpo ou do corpo dos outros, se o lugar para onde você quer ir não for um beco sem saída, ligue o seu botão de DANE-SE e vá em frente! Se você tiver errado na sua escolha, já teve um grande lucro: conheceu mais um caminho que não foi bom para você e  *você venceu o medo de perder!*



Agora, a segunda e última coisa que desejo conversar com você. É mais uma das dificuldades comuns que costumam paralisar a gente quando temos que fazer uma decisão acontecer nas nossas vidas. Vamos imaginar uma situação. Você, maior de idade, vacinada, trabalhadora que ganha o seu próprio dinheirinho, apaixonada-se achadamente, e não perdidamente, por um gatíssimo com o qual a sua mãe, já frágil pela idade e meio doente, implicou logo de saída. E por que a sua mãe implicou com ele? Porque ele é filho de uma família de religião diferente daquela que a sua família pratica. Você tentou argumentar, falou, mostrou, chorou, urrou e uivou, mas nada! A mami não se tocou. Não xinga você, é verdade, mas fica lá pelos cantos da casa, soluçante, chorosa. No almoço e no jantar, mal toca no prato de comida. Olha para você com os olhos cheios de dor e tristeza, onde você vê também uma acusação muda: "Você é a responsável pelo meu sofrimento!". Aos poucos, o seu velho pai, a sua irmã, até mesmo o seu sobrinho predileto, começam também a olhar para você com olhos acusadores. O que fazer? Que decisão você irá tomar?

Mais uma vez, acredito que você já percebeu que esta nova situação é uma situação típica de *resolução de problemas*. Você já sabe – ou está convencida de que já sabe – o que seria o bom para você e você também sabe o que fazer para que este bem aconteça na sua vida. Mas, por alguma razão, a sua ação está impedida ou dificultada.

Mais uma vez, você se encontra frente-a-frente com o inevitável custo de oportunidade. Se persistir no seu namoro, não terá a aprovação da sua família, que você também valoriza. Se desistir do namoro, terá a aprovação da sua família, mas não poderá viver o seu amor! E aqui, vamos novamente encontrar o monstro-medo de perder. E agora, Maria?

Uma coisa até engraçada de tão triste que é: somos tão treinados desde pequeninhos para nos sentirmos mal quando uma outra pessoa não nos aprova que, a cada vez que alguém torce o nariz para gente, a gente se sente culpado, inadequado.

Vamos imaginar uma situação: você, branqueia do jeito que você é, está num restaurante chique com o seu amigo, igualmente branquelo. Neste momento, entra um negro no restaurante. Você e seu amigo, suponhamos, olham para o negro com uma certa surpresa, com um certo desagrado. Afinal, restaurante chique é coisa para branco, não é? Em festa de inhambu, jacu não entra, não é assim que apren-

demos? Um negro, ali, de certa maneira diminui o valor, o status do restaurante; reduz o seu poder de consumo e, portanto, o seu próprio status.

Agora, *quem* tem um problema? Vocês ou a pessoa negra? Vocês, está claro! O racismo é de vocês. Mas, em nove casos em cada dez, imagine quem vai se sentir mal, inadequado, fora de lugar? Vocês? Não, é o negro! Imagine só! Vocês têm um problema e, por causa deste problema que *vocês* têm, vocês desaprovam aquela pessoa com base na cor da pele dela *e é ela quem se sente mal!* Gente, gente! É preciso um bocado de treinamento para uma coisa assim, tão absurda, acontecer!

Porque, diacho, não passa pela cabeça da gente que uma pessoa pode desaprovar a gente *porque a pessoa que nos desaprova é quem tem um problema?* Porque a gente não pensa que uma outra pessoa pode me desaprovar porque ela é rígida, preconceituosa, enjoada ou simplesmente porque dormiu mal naquela noite? Porque tenho sempre que ser eu a parte que deu “causa” à desaprovação do outro?

Você pode não ter ainda pensado nisso, mas existem coisas que eu faço para o meu bem-estar, porque são importantes para mim, porque eu me sinto bem fazendo-as, que um outro não aprova. Existem coisas que posso fazer para que o outro se sinta mal, faço de propósito para que isso aconteça. Nas primeiras delas, quando estou cuidando de mim, da minha vida, fazendo as minhas escolhas, se o outro me desaprova, *ele tem um problema* e, assim, cabe a ele resolvê-lo.

É claro que se se tratar de uma pessoa que eu amo, que é importante para mim, eu posso tentar de mil maneiras diferentes explicar para aquela pessoa a situação, tentar ajudá-la a compreender, talvez até mesmo a mudar o seu comportamento. Mas, essencialmente, *o problema é dela!* Eu posso e talvez até deva tentar explicar e explicar, mas o convencimento é de cada um e isso eu não posso garantir para o outro.

É claro que nenhum de nós está autorizado a agir como se os outros não importassem. Fazer isso é a rota mais curta para o suicídio social; é só uma questão de tempo. Mais cedo ou mais tarde e de uma maneira que eu possivelmente não vou gostar, os outros vão me mostrar que eles existem, sim, e que são importantes.

Entretanto, mais uma vez, temos algumas maneiras práticas para saber isso: se o que você está fazendo não arranca pedaços do seu corpo ou do corpo dos

outros, se a lei não impede você de fazer isso e se, após refletir com honestidade, você estiver segura de que não está fazendo isso para machucar os outros de propósito, de que é um direito seu, então,  *siga em frente!* Caso contrário, da próxima vez que você quiser fazer alguma outra coisa que seja importante para você e que seja do seu legítimo direito decidir, e isso, por qualquer razão ilegítima, incomodar ao outro, adivinhe só o que o outro vai fazer? Isso mesmo; vai desaprovar você, sabendo que, se ele fizer isso, você vai se sentir mal *automaticamente* e, para ficar livre deste sentimento de mal-estar, vai acabar fazendo o que ele quer.

Mas fazer o que ele quer, neste caso, condena você a não fazer o que você legitimamente quer fazer. Aí, é a sua vida que fica ruim e aí, José ou Maria, será a *sua vez* de olhar para o outro com olhos chorosos, atirando para cima dele a responsabilidade sobre o seu sofrimento e, com isso, iniciando mais uma vez o ciclo de raiva, culpa e arrependimento que os manterá aprisionados, cada um aos problemas e dificuldades *do outro*, para o resto da vida de vocês! Péssimas notícias, não?

Como resolver isso? Más notícias ou boas notícias, você decide. Uma boa maneira de se livrar do medo da desaprovação do outro, da desaprovação social é sendo desaprovado pelo outro. Expondo-se à desaprovação social: deliberadamente, de propósito, por vontade própria, por querer! É um exercício. Você começa um exercício devagar, acostumando-se a ele.

Por exemplo, você pode começar por fingir, num restaurante, que esbarrou num copo e fazer com que ele caia no chão e se quebre. Isso é *errado*, não é? Quero dizer, mesmo quando quebramos alguma coisa *acidentalmente*, isso é *errado*, não é? E as pessoas nos desaprovam quando fazemos algo errado, não é? É, mas nem precisa. Mesmo antes que eles nos desaprovem, nós mesmos já nos desaprovamos, nos sentindo mal conosco mesmos, nos sentindo inadequados.

Mas pense um pouco mais comigo: o que você acha que de fato vai acontecer se você quebrar um copo “acidentalmente” num restaurante? Praticamente nada, não é? No pior, você terá que pagar um copo junto com a conta, que não é lá essas coisas, sobretudo pelas vantagens que você terá: *você terá aprendido a se aprovar*, mesmo que as pessoas ao seu redor possam não aprovar você.

Você poderia também, por exemplo, pegar uma coisa numa prateleira de um supermercado, digamos, um pacote de arroz, andar com ele pelo supermercado e às vistas de outros fregueses – melhor ainda se for às vistas de um funcionário do

supermercado – colocar o pacote numa outra seção, a de sapatos, por exemplo. Duvido que algo de muito ruim para você possa acontecer por causa disto. No máximo, uma olhada feia do funcionário; no máximo, uma advertência por parte dele. Dá para sobreviver a isso tranqüilamente, não acha?

Você mesmo poderá inventar mil e uma maneiras criativas, divertidas e interessantes de fazer a sua má ação semanal; basta libertar o moleque que ainda existe em você! Fazendo coisas assim, expondo-se de propósito à desaprovação social, você verá que, aos poucos, esta desaprovação irá perdendo o poder de fazer você se sentir mal, de sofrer por causa disto. Mesmo que o outro, por problemas dele, esteja desaprovando você, *você pode aprovar-se a si mesmo!*

Vou-lhe recomendar uma experiência ótima para você fazer: compre uma coisa que você gosta de comer; por exemplo, um bombom ou um chocolate. Dê uma bela dentada no chocolate. Sinta o sabor, o doce, o gostinho bom. Agora, vá e pratique uma molecagem qualquer, faça algo *errado* deliberadamente. Espere um pouco, para sentir bem a desaprovação do outro e dê uma outra dentada no chocolate.

Agora, fale a verdade: o chocolate mudou o gosto? Ficou menos gostoso depois de você se ter exposto à desaprovação do que antes disso? É claro que não, não é? Então? Viu como você pode sobreviver a uma desaprovação social e ainda assim manter a sua capacidade de ter prazer e ser feliz? Viu como *você pode se aprovar*, mesmo que o outro desaprove você?

Uma palavra de advertência: este exercício – ele tem um nome: chama-se “ataque de vergonha” - será mais eficaz se for praticado do ambiente social mais longínquo para o mais próximo e do ambiente afetivamente mais fraco para o mais forte. Explico-me: comece a praticar longe de casa, longe das pessoas que conhecem você. Costuma ser muito mais fácil lidar com a desaprovação de desconhecidos do que com a de conhecidos. Costuma ser muito mais fácil suportar e lidar com competência com a desaprovação de um colega de trabalho, do qual você nem mesmo amigo é, do que com a desaprovação da sua mãe, por exemplo.

Como qualquer outra habilidade, qualquer outro comportamento novo, de início a gente não se sente muito seguro ao praticá-lo e pode até mesmo errar a mão, exagerando um pouco. Caso isso aconteça, será melhor que isso ocorra num lugar no qual você não precise voltar do que num lugar onde você precisará

estar todos os dias. Primeiro, fortaleça aos poucos os seus músculos; depois, suba a montanha. Se você se preparou bem, suas chances serão ótimas: mesmo que outros desaprovem você, *você pode aprovar a si mesmo!*

Se você fizer estes exercícios, você poderá conseguir se aprovar mesmo quando alguma outra pessoa, qualquer outra pessoa, não aprovar você, desde que as suas ações sejam legítimas. Quando isso acontecer, você ganhará um outro presente maravilhoso, que sempre vem junto dentro deste mesmo pacote: no momento em que você suportar a desaprovação ilegítima do outro sem se abalar, sem se sentir mal, você verá que você passará a desaprovar menos os outros, a aceitar melhor a diferença. E isso, João e Maria, é que é uma verdadeira *liberdade!* Escolher para si mesmo, sem se abalar, os caminhos próprios e aceitar, sem se abalar, as escolhas de caminhos que os outros fazem para eles mesmos.

Caso você tenha alguns dos problemas que conversamos aqui, faça votos que você pratique *mesmo* os exercícios sugeridos. Somente ler e pensar dificilmente irá ajudar você a mudar. Quando estamos interessados em mudanças, o verbo é *fazer*. Entretanto, para algumas pessoas, pode ser que as indicações que fiz nesta conversa sejam insuficientes. Neste caso, considere procurar uma ajuda profissional. Procure um profissional que certamente saberá como ajudar você de uma maneira prática, rápida e eficaz: procure um analista do comportamento.




**CAPÍTULO 6**
**COMPORTAMENTO ASSERTIVO:  
UM GUIA PARA JOVENS**


---

Fernanda Silva Brandão

Priscila Rosemann Derdyk

*Alice, perdida na floresta, vira-se para o gato invisível e pergunta: "Você pode me ajudar?" Ele responde: "Claro". Ela fala: "Para onde vai esta estrada?" O gato diz: "Para onde você quer ir?" Alice responde: "Não sei. Estou perdida." Então o gato conclui: "Para quem não sabe para onde vai, qualquer caminho serve".*

*Retirado do livro "Alice no País das Maravilhas",  
de Charles Dodgson*

**N**ão está fácil encarar todas as situações novas que vivemos a cada momento: pessoas por conhecer, amigos para encontrar, gatos ou gatas para conquistar, pais para convencer, trabalhos por executar, decisões a tomar. A cada minuto aparecem mais coisas para fazer, nossa cabeça enche-se de dúvidas. Como fazer as coisas certas? Dêem uma olhada nas questões abaixo.

*– Ai, como vou explicar para minha mãe que comprei outro sapato preto, quando já tenho quatro pares?! Como posso dizer que fiquei com vergonha da vendedora, que, afinal, foi tão gentil trazendo-me tantos pares para experimentar?*

*– Hoje preciso deixar de ser covarde! Tenho que arrumar coragem para enfrentar o professor e mostrar que ele esqueceu de corrigir a 3ª questão de minha prova.*

*– Este namoro não está dando certo. Já sei que não gosto dele. Por que enrolo e não consigo acabar?*

*– Gostaria tanto de convidar meus amigos para virem assistir ao jogo de futebol em casa, mas não consigo. Tenho tanto medo de que eles não queiram vir e preferam ir à casa de outros colegas...*

*– Droga! Briguei de novo com meus pais! Que clima! Não seria mais fácil eu contar para eles por que é importante, para mim, ir a esta festa e voltar um pouco mais tarde? Já pensei em falar isto tantas vezes! Como sou trouxa, meu!*

*– Não acredito! Minha amiga Claudia devolveu minha camiseta nova totalmente alargada! E eu ainda falei que tudo bem!*

*– Nossa, a Júlia foi tão legal comigo, ajudou tanto e eu nem a elogiei! Só disse um obrigado. Será que isto basta para ela perceber o quanto gostei de sua ajuda?*

*– Arrasei com o Gustavo! Falei poucas e boas para ele. Assim ele aprende com quem está falando!*

E aí?! Quantas vezes você viveu situações semelhantes às descritas acima? Muitas, é? Então, saiba que você não é o (a) único (a). Os exemplos mostram formas que muitas pessoas desenvolveram para se relacionar com os outros. Mas tá na cara que não é muito legal, não? Agindo daquelas formas, nossa vida não fica grande coisa e além de tudo nos sentimos mal. Mas... agora vem a novidade: por incrível que pareça, não precisamos ser assim! Sei que achamos que este é nosso jeito, nossa “personalidade”, pois afinal, cada um é um. Isto é verdadeiro, mas não totalmente.

A Psicologia, que é a disciplina que estuda o comportamento humano, bem como a forma de as pessoas interagirem - e até se esta maneira é boa ou não -, descobriu algo muito legal! O jeito de nos relacionarmos com os outros não é determinado geneticamente, mas sim aprendido no decorrer de nossas vidas. Legal, não?! Já pensou no impacto desta descoberta para cada um de nós? Isto significa que podemos nos modificar, aprendendo outro jeito de lidarmos com a galera, inclusive pais e professores! Pode parecer difícil de início, mas sabem por que vale o esforço? Porque finalmente vamos parar de nos sentir ansiosos, inadequados, rebaixados, sem ação, envergonhados e até culpados. Começaremos a nos sentir valiosos, capazes, orgulhosos de nós mesmos.

A Psicologia diz também que sentimentos favoráveis a nós (de amor próprio) são a base da auto-estima positiva. Ela é uma forma de a pessoa pensar sobre si.

Aqueles que pensam coisas boas de si são mais auto confiantes, não têm tanto receio de encarar as atividades e se relacionam melhor com todo mundo. Sabem que têm direitos e deveres iguais a todos, ficando mais confiantes e menos presos às opiniões dos outros. E isto faz toda a diferença!

Pessoas que se comportam desta maneira são chamadas de assertivas. O assertivo defende suas opiniões, mas também respeita a dos outros. Ele não precisa humilhar ninguém (por exemplo, ironizando ou sendo agressivo verbalmente) para conseguir o que quer. Faz as escolhas para sua vida sem impô-las aos outros. Quando quer opinar ou pedir algo à moçada, ele o faz honesta e diretamente, sem rodeios, aumentando suas chances de conseguir seus objetivos. Ser honesto na comunicação é ser capaz de aceitar um não às suas propostas sem sentir-se o último ser humano na face da Terra. Pessoas assertivas sentem-se livres para expressar para o outro o que sentem: dor, amor, gratidão, alegria ou qualquer outro sentimento. Elas conseguem olhar nos olhos sem se sentir envergonhadas ou constrangidas. Melhor ainda, sempre que nos comportamos assertivamente, sentimo-nos bem conosco mesmos. Esse sentimento positivo é nossa auto-estima.

Contrapõem-se a isto pessoas que se comportam de uma maneira agressiva. Todos conhecemos pessoas assim. São aquelas que precisam se valorizar depreciando os outros. Muitas vezes, até escolhem coisas por eles, não respeitando a opinião de ninguém. Expressam-se de uma forma rude, podendo até gritar. Elas conseguem atingir seus objetivos. No entanto, mais tarde, quando sós em suas casas, sentem-se mal, culpadas. E o pior é que os que convivem com gente assim também se sentem mal, ofendidos, passam a ter raiva ou até afastam-se dos agressivos. Assim, a longo prazo, acabam ficando solitários ou sem amigos verdadeiros.

Mas ainda existe uma 3ª forma de se comportar. São os não-assertivos ou passivos, aqueles que fogem de qualquer confronto por menor que este seja. Nunca tomam uma decisão, deixando para os outros esta tarefa. Não são diretos quando conversam, e, usualmente, os amigos e familiares não sabem o que eles querem ou precisam. Assim, acabam não atingindo seus objetivos, se é que os têm. Sentem-se culpados, com raiva e inferiorizados. O pior é que os amigos também ficam chateados, pois são obrigados a adivinhar o que se passa na cabeça do outro. O não-assertivo precisa saber que, quando dizemos não, nós não o dizemos para a pessoa em si, mas sim para o assunto ou idéia propostos por ela. Se você assimilar isso, talvez seja mais fácil dizer não, e também aceitar receber um não.

Para incorporar esse princípio, em primeiro lugar precisamos entender que, assim como nós, os outros têm o direito de colocar suas limitações, de serem respeitados, e, principalmente, de escolher o que querem ou não querem fazer.

As habilidades sociais, que incluem a assertividade, são fundamentais para qualidade de vida, desenvolvimentos profissional e pessoal. Pesquisas apontam que pessoas assertivas, comparadas com outras com formação equivalente, têm maior sucesso profissional do que pessoas pouco assertivas ou não-assertivas. Na vida pessoal não é diferente.

Até namorar e paquerar é mais gostoso se soubermos expor aquilo que queremos e nossos limites, sem agredir o outro, ou seja, por meio da assertividade. Um dos mitos sobre relacionamento é que, para dar certo, precisamos fazer tudo por ele (ela), ou até mesmo abdicar um pouco de nós mesmos pela nossa cara-metade. Isso inicialmente até pode funcionar, mas a tendência é criar um relacionamento conturbado ou com a grande possibilidade de que uma das partes fique infeliz. As pessoas cansam de engolir sapos e ser pouco valorizadas, e também querem pessoas alto-astrol e felizes para dividir seu dia-a-dia.

A verdade é que o medo de ficar só é grande, e temos uma tentação enorme de cometer esse erro. Temos medo de que as pessoas fujam, abandonem-nos. Porém, cada um foge do que quiser, ora! Temos medo de, se ligarmos, sermos muito grudentos (as), e o (a) parceiro (a) desistir; se não ligarmos, estaremos tirando qualquer esperança e o (a) parceiro (a) pode acabar desistindo... Mas, aí não sabemos o que fazer... O raciocínio mais lógico deveria ser: se uma pessoa foge hoje, é porque ela poderá fazê-lo amanhã, ou em qualquer outra oportunidade... Se alguém fugiu é porque não estava a fim, ou não estava podendo ou querendo, estava em outra, ou estava em crise existencial ou... não gostava de você. Se a gente passar a aceitar essa realidade da vida e da Constituição, o famoso direito de ir e vir, poderemos viver com muito mais tranqüilidade. Afinal, todo mundo pode fugir a qualquer momento.

Não estamos querendo dizer que, independentemente do que você faça, ele (a) vai ficar ou não com você. É claro que é importante conquistar, agradar... Mostrar quem você é, seus limites... E se você fizer isso, eles (elas) podem ficar e se apaixonar... Mas é claro que eles (elas) também podem fugir. E sumir. Mas podem sumir mesmo se você não fizer o que quer! Agora, se você começa a agir de forma a agradá-lo (la) sempre, independentemente dos seus sentimentos em

relação a isso, você pode abdicar de seus direitos e ainda assim correr o risco de ficar só. Até quando você terá que fingir??? Por quanto tempo irá engolir sapo? Se a pessoa não gostar de você do jeito que você é, deixe para lá! Na boa, sinceramente. O que você vai fazer com alguém que não gosta de você? Porque se a pessoa gostar de você do jeito que você não é, é porque não gosta de você! Ela está gostando de alguém que, na realidade, não existe!

Um dos exemplos que parece ser mais comum entre as mulheres é sobre decidir ou discutir quando transar. Qual a hora certa de transar? Hoje em dia, muitas garotas transam com o namorado não porque querem ou desejam, mas porque não conseguem impor seus limites, por não saberem ou não conseguirem dizer não ou por medo de que o “não” faça o pretendente desistir delas. O natural seria acontecer isso quando ambos estiverem “a fim”. Da mesma forma que você tem seus limites e quer ser respeitada, todos querem. Seu namorado quer. E dizer não nesta hora pode exigir um pouco de assertividade.

Depois de ler sobre tudo isto e perceber como as pessoas são e, principalmente, perceber como cada um de nós é, vem a pergunta fatal: “Como será que eu faço para ser assertivo? Como, na prática, deixo de pensar estas coisas de mim e passo a agir diferentemente?”

A resposta pode até parecer difícil, mas, na verdade, vocês já começaram este processo de mudança. Querem saber como? Tudo que vocês já leram até aqui mostrou que nós, seres humanos, pensamos e agimos com mais ou menos dificuldades. A Psicologia chama isto de comportamentos bem ou mal aprendidos. Acompanhar este raciocínio até aqui já modificou algo em vocês, pois abriu uma portinha para a esperança de que é possível aprender a agir e, conseqüentemente, até sentir de uma outra maneira. Desta forma, ficamos mais livres para nos modificar.

Vem, então, o segundo passo. Chama-se “treinamento”. Quando estudamos a vida de uma pessoa que foi ou é muito boa em algo, percebemos que ela conquistou aquilo com muita prática. Um pintor, por exemplo, observa a cena a ser pintada diversas vezes, faz diversos rascunhos e esquemas. Quando resolve passar para a tela, ainda gasta horas e horas pintando e repintando. O mesmo ocorre com um atleta. Quantas horas ele não passa treinando jogadas até quase a perfeição para, na hora do jogo, fazer a alegria dos torcedores (e dele mesmo, é claro)?

O treino em assertividade pode ajudar você a conviver bem com as pessoas e

consigo mesmo. Se você consegue colocar seus limites, expressar suas satisfações e insatisfações, não há necessidade de engolir sapos, explodir, agredir ou dramatizar; basta aprender a comunicar-se de forma apropriada.

Uma das estratégias que ajuda a iniciar este treino é observar pessoas que admiramos e que têm facilidade para agir da forma como gostaríamos. Imitar um modelo é uma das formas mais rápidas e fáceis de aprender um novo comportamento. É claro que não imitamos exatamente igual, pois ao usarmos um modelo, anexamos também nossas próprias características. Por isso somos tão diversos.

Assim, são necessários pelo menos seis passos para nos modificarmos:

1) Conhecer o fato de que nossos comportamentos são aprendidos e podem, portanto, ser modificados.

2) Identificar quando somos assertivos, não-assertivos e/ou agressivos e em que situações isto ocorre.

3) Selecionar um de nossos comportamentos não-assertivos ou agressivos para iniciar nosso treinamento. Lembrar que o comportamento escolhido não pode ser o de máxima dificuldade.

4) Observar modelos que desempenham bem o que queremos atingir.

5) Treinar.

6) Selecionar o próximo comportamento (aquele um pouco mais difícil) que desejamos treinar e assim sucessivamente, até ficarmos satisfeitos com nosso desempenho e com nossa nova forma de ser.

Robert Albert e Michael Emmons (1983), em seu livro sobre comportamento assertivo, mostram um teste superlegal para verificarmos nossa asserção. Está transcrito no Apêndice 1 deste capítulo.

Mas se mesmo assim você não conseguir, ainda resta buscar ajuda de um profissional. Este será capaz de orientá-lo e incentivá-lo para chegar aonde você deseja.

Assim, galera, voltando ao início do texto, se nós fôssemos Alice, poderíamos responder ao gato que para nós qualquer caminho não serve, pois sabemos traçar nossos objetivos e temos até os instrumentos para chegar lá. O mundo precisa de muitas mudanças, e a primeira delas é ser povoado por indivíduos que conheçam

a si mesmos, comuniquem-se bem e saibam conquistar seus objetivos. Pessoas que estejam confiantes e contentes consigo mesmas. Estas podem ser vocês. Com certeza!

### **Referências**

Albert, R. E.; Emmons, M. L. (1983) *Comportamento Assertivo: Um guia de auto-expressão*. ESTADO: Ed. Interlivros

Stewart, J. (1996) *Bem, até agora ninguém havia reclamado....* ESTADO: Editora Makron Books

## INVENTÁRIO ASSERTIVO

(Retirado do livro: Albert, R. & Emmons, M. (1978). *Comportamento assertivo – Um guia de auto-expressão*, p. 141 – 143. Belo Horizonte - MG: Ed. Interlivros)

Adaptado por Fernanda Silva Brandão e Priscila Derdyk

As questões seguintes serão úteis para estabelecer sua asserção. Seja sincero em suas respostas. Tudo o que você tem a fazer é marcar um X na opção em que você mais se encaixar.

- Marque **SIM** quando você sempre fizer, ou na maioria das vezes;
- Marque **ÀS VEZES** quando você ficar em dúvida ou quando achar que está na média (entre o sim e o não);
- Marque **NÃO** quando for algo que raramente ou nunca você faz.

- |   |         |              |         |
|---|---------|--------------|---------|
| 1. Quando uma pessoa se mostra bastante injusta, você lhe diz isso?                                   | ( ) Sim | ( ) Às vezes | ( ) Não |
| 2. Você acha difícil tomar decisões?  | ( ) Sim | ( ) Às vezes | ( ) Não |
| 3. Você critica abertamente as opiniões, comportamentos e idéias dos outros?                          | ( ) Sim | ( ) Às vezes | ( ) Não |
| 4. Você protesta em voz alta quando tomam seu lugar na fila?  | ( ) Sim | ( ) Às vezes | ( ) Não |
| 5. Você geralmente evita as pessoas ou situações por medo?  | ( ) Sim | ( ) Às vezes | ( ) Não |
| 6. Você geralmente confia no seu próprio julgamento?  | ( ) Sim | ( ) Às vezes | ( ) Não |
| 7. Você insiste para que seu (sua) esposo (a) ou colega de quarto faça sua parte no serviço de casa?  | ( ) Sim | ( ) Às vezes | ( ) Não |
| 8. Você é propenso a perder o controle?   | ( ) Sim | ( ) Às vezes | ( ) Não |
| 9. Quando o vendedor insiste, você acha difícil dizer "não", mesmo se a mercadoria não lhe interessa? | ( ) Sim | ( ) Às vezes | ( ) Não |
| 10. Quando uma pessoa chega depois de você e é atendida primeiro, você denuncia a situação?           | ( ) Sim | ( ) Às vezes | ( ) Não |

11. Você reluta em falar numa discussão ou debate? (?) ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
12. Se uma pessoa tomou dinheiro emprestado (ou livro, roupa, coisa de valor) e demora a devolver, você lhe lembra isso? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
13. Você insiste em um argumento depois que a pessoa já se cansou da discussão? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
14. Você geralmente expressa seus sentimentos? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
15. Você se sente inseguro se alguém fica olhando você trabalhar? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
16. Se alguém fica chutando sua carteira no cinema ou em uma conferência, você pede que pare? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
17. Você acha difícil olhar nos olhos da pessoa com quem está falando? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
18. Em um bom restaurante, quando a comida não está bem feita ou bem servida, você pede ao garçom que corrija a situação? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
19. Quando você percebe que a mercadoria está defeituosa, você a devolve ou pede que seja substituída? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
20. Você demonstra sua raiva dizendo obscenidades ou xingando? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
21. Você tenta passar despercebido, como uma parte da decoração ou da mobília, em situações sociais? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
22. Você insiste que seu senhorio (mecânico etc.) faça consertos, ajustes ou substituições que são da responsabilidade dele? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
23. Você geralmente toma a frente e decide pelos outros? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
24. Você é capaz de expressar abertamente amor e afeição? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
25. Você consegue pedir aos amigos ajuda ou pequenos favores? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
26. Você acha que sempre tem a resposta certa? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não

27. Quando você diverge de alguém que respeita, tem coragem de defender o seu ponto de vista? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
28. Você é capaz de recusar pedidos não razoáveis feitos por amigos? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
29. Você tem dificuldade de elogiar alguém? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
30. Se você fica incomodado quando os outros fumam perto de você, tem coragem de dizer isso? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
31. Você grita ou usa técnicas absurdas para obrigar os outros a fazerem o que você quer? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
32. Você termina as frases dos outros por eles? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
33. Você se envolve em lutas físicas com outros, especialmente com estranhos? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
34. Nas refeições familiares, você é o que sempre controla a conversa? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não
35. Quando você é apresentado a alguém, você é o primeiro a puxar assunto? ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não

	Sim	Às vezes	Não
1.	1	0	-1
2.	-1	0	1
3.	1	0	-1
4.	1	0	-1
5.	-1	0	1
6.	1	0	-1
7.	1	0	-1
8.	-1	0	1
9.	-1	0	1
10.	1	0	-1
11.	-1	0	1
12.	1	0	-1
13.	-1	0	1
14.	1	0	-1
15.	-1	0	1
16.	1	0	-1
17.	-1	0	1
18.	1	0	-1

	Sim	Às vezes	Não
19.	1	0	-1
20.	-1	0	1
21.	-1	0	1
22.	1	0	-1
23.	-1	0	1
24.	1	0	-1
25.	1	0	-1
26.	-1	0	1
27.	-1	0	1
28.	1	0	-1
29.	-1	0	1
30.	1	0	-1
31.	-1	0	1
32.	-1	0	1
33.	-1	0	1
34.	-1	0	1
35.	1	0	-1

Se a soma de seus pontos for positiva, você tende a ser mais assertivo. Se der negativa, pode significar pouca assertividade (passividade ou agressividade). Se der zero, está na média. Para maior fidedignidade dos resultados, discuta essas questões com seu psicólogo.

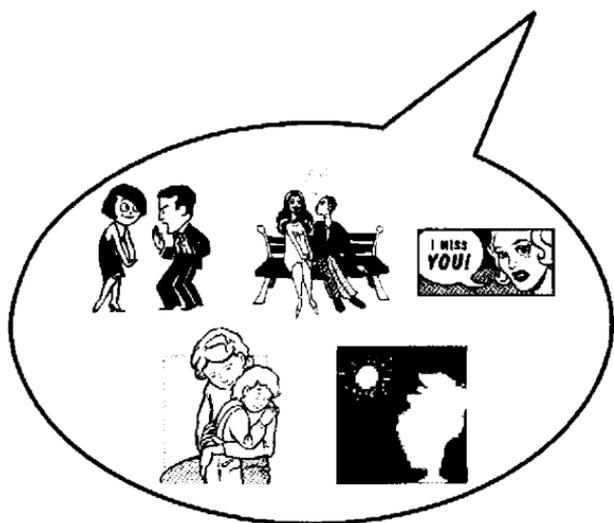
Após obter a soma, assinale na linha o seu resultado.



**Não-assertivo**  
(Passivo, agressivo,  
passivo-agressivo)



**Assertivo**






**CAPÍTULO 7**
**DIZER “EU TE AMO” TAMBÉM  
É SER ASSERTIVO**

Simone Neno

Emmanuel Zagury Tourinho

*Toda a poesia de todas as idades, na sua graciosidade ou na sua majestade, seria impotente para exprimir o meu êxtase. Balbucio, como posso, a minha infinita oração. E nesta desoladora insuficiência do Verbo humano, é como o mais inculto e o mais iletrado que ajoelho ante ti, e levanto as mãos, e te asseguro a única verdade, melhor que todas as verdades - que te amo, e te amo, e te amo, e te amo!...*

Fradique

*(Cartas de Amor: O efêmero feminino. Eça de Queiroz)*

**D**eclarações de amor, com maior ou menor refinamento, são usuais em nossa cultura. Sobretudo nas artes literárias, constituem um tipo freqüente de expressão de sentimentos e são largamente apreciadas, seja por amantes, seja por indivíduos que apenas almejam uma relação amorosa. Na vida cotidiana, porém, não será raro ouvir da incerteza acerca do sentimento do outro, da falta de uma manifestação mais efetiva do que o outro sente. Isso decorre do fato de que usualmente, nas relações afetivas, os indivíduos informam sobre seus sentimentos em geral menos freqüentemente do que alguns esperam, especialmente sobre seus sentimentos positivos. Por razões que dizem respeito à complexidade das relações nas sociedades do mundo moderno, será mais provável que a expressão de sentimentos seja regulada por regras de “civildade” que inibem declarações mais espontâneas e regulares de afetos. Essa limitação pode ser tratada como uma questão de assertividade, com impacto nas relações interpessoais.

Em uma das definições de comportamento assertivo mais difundidas, Alberti & Emmons (1978) referem-se, entre outros, à capacidade de “expressar sentimentos sinceros sem constrangimento” (p.18). Incluem-se aqui tanto a expressão de sentimentos positivos como, por exemplo, dizer “Eu te amo” para alguém com quem se mantém uma boa relação afetiva, quanto a expressão de sentimentos negativos como, por exemplo, informar a insatisfação com o desempenho de alguém que presta um serviço.

Neste capítulo serão discutidos alguns aspectos da expressão de sentimentos positivos e sua relevância para o campo do comportamento assertivo em geral. Desde já, convém lembrar que o comportamento assertivo produz sempre uma conseqüência imediata para o indivíduo e outra para o ambiente social. Nesse contexto, declarações de sentimentos positivos podem ser melhor acolhidas do que declarações de sentimentos negativos. Por exemplo, é mais provável que o ambiente social reaja positivamente a um elogio do que a uma crítica, embora o impacto do comportamento assertivo dependa sempre do contexto em que ocorre, como se verá a seguir.

Na literatura psicológica sobre assertividade, o que se encontra mais frequentemente é uma análise da expressão de sentimentos negativos. Discutem-se, ainda que de maneira insuficiente, mais a importância e as conseqüências de os indivíduos aprenderem a informar suas insatisfações ou discordâncias nas relações interpessoais, do que o significado da assertividade sob a forma da declaração de sentimentos positivos. Este problema foi antecipado por Lazarus (1971/1980; 1973) ainda na década de 70, mas persistia uma década depois. Em 1980, Talbert, Lawrence & Nelson (1980) afirmavam que “embora a definição de comportamento assertivo incluía a expressão de emoções positivas, as pesquisas, geralmente, têm focalizado a modificação das expressões negativas” (p.37).

A ênfase em sentimentos negativos pode decorrer de uma percepção mais clara da dificuldade em expressá-los adequadamente, ou de um incômodo maior que cause aos indivíduos não informá-los; talvez, ainda, os indivíduos percebam com menor eficiência a importância de também dar conhecimento de seus sentimentos positivos em relação aos outros. Para as relações interpessoais, porém, em particular nas relações afetivas, é crucial que o indivíduo aprenda a declarar sentimentos positivos; isso é parte de um repertório assertivo socialmente bem sucedido.

Comportamentos assertivos podem produzir diferentes efeitos sobre outras pessoas. Assertividade positiva, por exemplo, declarar a admiração por alguém, é aquela que geralmente, ou mais freqüentemente, produz um impacto positivo sobre o ambiente social e por isso tem mais chances de ser bem recebida pelos outros, daí ser denominada positiva. De modo diferente, declarar sentimentos negativos, assim como recusar atender as pessoas, ou expressar opiniões discordantes, constituem exemplos de assertividade negativa, à qual o ambiente social tende a reagir com menor aceitação. Enquanto a declaração de discordâncias ou insatisfações podem produzir certas conseqüências negativas nas relações interpessoais, comportamentos assertivos positivos, ou a expressão de sentimentos como gostar, elogiar e apreciar ... possibilitam ao indivíduo tornar-se mais reforçador para os outros e, assim, podem também encorajar a comunicação e a expressão do gostar por parte dos outros (Warren & Gilner, 1978, p.179).

Embora as observações acima descrevam o que é mais usual em nossa cultura, é importante observar que uma declaração de amor, ou um elogio, assim como uma crítica, ou discordância, não tem necessariamente um impacto positivo ou negativo sobre uma outra pessoa. A função do comportamento dependerá da história dos interlocutores e do contexto em que o comportamento ocorre. Ou seja, não é apenas a forma do comportamento que define se estamos diante de uma instância de comportamento assertivo, mas a relação com o comportamento do outro. Uma declaração que no contexto de uma relação pode ter uma função de afago, no contexto de outra relação pode adquirir uma função de constrangimento.

Por que declarações de amor, como exemplo de assertividade positiva, nem sempre produzem um impacto positivo sobre o outro? Há várias possíveis respostas para uma situação desse tipo, todas relacionadas à história de vida de cada um. Uma possibilidade é que a pessoa à quem a declaração é dirigida não esteja sensível a declarações desse tipo, por que uma regra está controlando (ou "influenciando") o seu comportamento.

Nas relações afetivas, valem algumas observações que estão bem estabelecidas com respeito ao papel de regras em outros tipos de relações com o mundo (uma revisão da pesquisa nesta área pode ser encontrada em Chase & Danforth, 1991). Regras, que podem ser compreendidas como descrições de contingências, são muito úteis e importantes, mas podem também atrapalhar. A Constituição de um país, o regimento de um condomínio, avisos, instruções de um modo geral e

até mesmo conselhos são exemplos de regras. Regras podem ter efeitos benéficos na medida em que possibilitam que um indivíduo aprenda a partir da experiência dos outros. Regras como “Não entre no mar sem saber nadar, pois você poderá se afogar”, ou “não toque a panela quente” têm garantido, historicamente, a integridade física das pessoas. Como aponta Skinner (1969), “o comportamento governado por regras é particularmente efetivo quando as contingências de outro modo modelariam comportamento indesejável ou inútil” (p. 168).

No entanto, seguir regras algumas vezes também gera rigidez, inflexibilidade, dificuldade de perceber outras possibilidades de relação com o ambiente. Isso tem sido referido na literatura como uma forma de “insensibilidade” ao contexto em que o comportamento ocorre. Por exemplo, um indivíduo pode ter sido levado a formular uma regra de acordo com a qual, independentemente do quanto invista em uma relação, nunca será amado. Sob controle de uma tal regra e diante de sinais ou declarações explícitas de uma garota interessada em um relacionamento afetivo, pode não discriminá-las, ou pode repetir para si mesmo que não são verdadeiras. Os sinais ou declarações da garota não terão um impacto positivo, não porque são inapropriados, mas porque o indivíduo não está sensível aos mesmos. Nesse caso, podemos dizer que o rapaz tornou-se insensível a manifestações de afeto de sua pretendente.

Mesmo considerando que algumas experiências anteriores expliquem a formulação daquela regra, por exemplo, mesmo que algumas situações de rejeição real tenham levado a sua elaboração, ela agora não está funcionando de modo eficaz para o indivíduo. Muitas vezes, nem experiências prévias são explicações suficientes para regras ineficazes, pois podemos formular regras com base em uma observação precária ou insuficiente sobre as relações entre nossas ações e condições de nosso ambiente físico e/ou social. Em circunstâncias de insensibilidade a certas condições do ambiente social, eventos como as manifestações de afeto da garota interessada dependerão de outros processos comportamentais para que o indivíduo se torne sensível a eles.

Os efeitos negativos do seguimento de regras valem também para a emissão de comportamento assertivo. Por exemplo, declarar seus sentimentos em qualquer contexto, sob controle de uma regra que afirma “deve-se sempre informar o que se sente” pode representar um modo inefetivo de o indivíduo interagir com seu ambiente social. Há contextos nos quais declarar os sentimentos positivos pode

produzir críticas, indiferença, constrangimento etc. e é importante que o indivíduo fique sensível a circunstâncias desse tipo. Observe-se que o que está em jogo não é propriamente a ação de "declarar o sentimento", mas a relação entre essa ação, o contexto em que ela ocorre e as conseqüências que produz. Como nem sempre podemos antecipar as condições contextuais e as conseqüências que uma forma de ação produzirá, não é possível afirmar antecipadamente todas as circunstâncias nas quais declarar sentimentos positivos será um modo efetivo de ação.

Três exemplos podem ilustrar o que foi sugerido acima. A prática contemporânea de mensagens ao vivo (transmitidas por carro-som), um serviço oferecido por empresas especializadas, tem sido um recurso utilizado principalmente para homenagear aniversariantes, promover pedidos de desculpas e favorecer reconciliações amorosas. Em uma situação como essa, sem conhecer a história de vida da pessoa a quem a mensagem é dirigida, é impossível saber de que modo a performance será recebida. Adolescentes que pintam no asfalto, em frente à residência da namorada, frases de amor, podem conquistar ou perder suas amadas, dependendo de muitos fatores que nenhuma regra especificará, próprios da história da namorada e de sua relação com aquela namorada, e aos quais é importante que esteja sensível. De modo análogo, um indivíduo que se declara apaixonado em contextos sociais indiscriminados, ou com frequência elevada, pode conseguir aproximar ou afastar de si a pessoa que pretende conquistar.

Nos contextos em que é bem recebida socialmente, a expressão de sentimentos positivos pode contribuir para uma maior aceitação da assertividade negativa. Em uma situação de conflito, a assertividade negativa, embora reconhecida como efetiva, pode levar a uma avaliação social pouco favorável ao indivíduo assertivo (cf. Kelly & cols., 1982; Zollo, Heimberg & Becker, 1985). Se uma pessoa que está atrasada para um encontro é solicitada a esperar por um amigo que deseja uma carona e recusa atender o pedido, poderá estar sendo eficientemente assertiva, mas considerada egoísta pelo outro. A avaliação negativa será menos provável se a pessoa que nega a carona também tiver sido assertiva, em outras ocasiões, manifestando seu apreço pelo amigo.

É claro que habilidades assertivas de recusa visam equipar as pessoas para resistir a ações e comportamentos imoderados dos outros, e não necessariamente, para fazer amigos. No entanto, se ao engajar-se naquelas habilidades a pessoa é realmente menos apreciada pelos outros, é importante antever as possíveis con-

seqüências sociais e preparar o indivíduo para lidar com elas, ou investigar tipos alternativos de expressão assertiva que se mostrariam funcionais para o indivíduo, mas eliciariam reações mais favoráveis dos outros (Kelly & cols., 1982, p.39).

A ocorrência da assertividade positiva pode ter essa função, de alterar ou atenuar possíveis conseqüências indesejadas da assertividade negativa. Nas relações interpessoais da vida cotidiana, as situações de conflito são usuais, e as alternativas de responder a elas, passiva ou agressivamente, mostram-se insatisfatórias para o indivíduo e/ou para o ambiente social. Ao responder assertivamente sob a forma de uma recusa ou discordância, o indivíduo evita, por exemplo, a exposição a condições que lhe são aversivas, mas seu comportamento poderá estar gerando uma estimulação aversiva para seu ambiente social (que talvez o preferisse passivo); instâncias de assertividade positiva, como declarar que compreende as motivações ou necessidades do outro, ou ainda que nutre pelo outro sentimentos positivos, podem alterar o impacto que, de outro modo, aquela assertividade negativa teria.

Nas relações afetivas, sabe-se que é importante haver espaço tanto para declarações de amor quanto para a manifestação das discordâncias, insatisfações etc. É necessário que as pessoas encontrem acolhida para manifestações de seus sentimentos em geral. Isso é mais provável de ocorrer quando a assertividade negativa, falar de suas insatisfações, por exemplo, é antecedida por uma história de assertividade positiva, de informação sobre os sentimentos positivos em relação ao outro. É importante, porém, que o que chamamos de assertividade positiva esteja em concordância com outros comportamentos (verbais e não verbais) na direção da pessoa amada. Declarações de amor que não são consistentes com outros comportamentos na relação, possivelmente, serão ineficazes para favorecer a aceitação da assertividade negativa. Dizer "Eu te amo", mas ignorar demandas do outro poderá ser tão ineficaz quanto começar a relação explicitando discordâncias. Declarações de afeto percebidas como "superficiais", ou "fingidas", em confronto com outros comportamentos da pessoa, não terão os efeitos positivos mencionados.

Na medida em que declarações de sentimentos positivos podem tornar a outra pessoa mais sensível a suas declarações em geral, não apenas em relações amorosas, mas também em outros tipos de relação interpessoal, é importante que o indivíduo estime esse impacto de modo a evitar situações embaraçosas para si e/ou para os outros. Quando uma pessoa declara, por exemplo, amar outra com quem não tem a expectativa de cultivar uma relação afetiva pode estar criando dificulda-

des para ambos. O mesmo ocorre quando um empregador declara estar satisfeito com o trabalho de um subordinado, a quem não pretende dar oportunidades de crescimento profissional. Nestes casos, embora a forma do comportamento seja a de declaração de sentimentos positivos, não se está diante de uma instância de assertividade, pois não há correspondência entre a declaração de sentimento e a probabilidade da pessoa comportar-se de modo consistente com aquela declaração. Ou seja, não se trata de uma declaração sincera.

Quando alguém busca ser assertivo, pode estar procurando uma mudança no modo de relacionar-se com outras pessoas. Se antes era agressivo, a mudança para um modo assertivo de comportar-se será bem acolhida socialmente. Considere o exemplo de um adolescente que só consegue dizer o que deseja em uma relação afetiva criticando ou ofendendo sua namorada. Se ele muda e aprende a expressar suas expectativas de modo assertivo, muito provavelmente será bem acolhido. Muitas vezes, porém, as pessoas mudam da passividade para a assertividade. A acolhida, neste caso, pode não ser a mesma. Se um adolescente nunca manifesta suas opiniões, desejos ou sentimentos, se se comporta de modo passivo diante da namorada, sempre acatando decisões que afetam a relação, mas com as quais nem sempre concorda, ao começar a dirigir-se a ela de modo assertivo poderá enfrentar uma reação negativa. Para a namorada, a mudança significará que as coisas não mais acontecerão sempre em acordo com suas expectativas. A assertividade do namorado a colocará diante de demandas, de um modo como antes não acontecia. Se, no entanto, ao deixar de ser passivo o namorado começar a agir na forma de uma assertividade positiva, será mais provável que a mudança seja assimilada pela namorada. Como assinalado por Souza Filho (2001), “a aquisição de respostas assertivas positivas pode ser de grande ajuda na redução do impacto causado no ambiente social pela substituição da passividade pela assertividade” (p. 28).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O padrão de relacionamento interpessoal típico das sociedades ocidentais contemporâneas, especialmente nos grandes centros urbanos, onde os grupos (sociais, familiares) de origem do indivíduo desempenham papel secundário na sua proteção e controle, é caracteristicamente regulado por um autocontrole, que altera o que seriam modos mais espontâneos de lidar com as emoções. Sobre as relações que se estabelecem nesses contextos, Elias (1994) assinala que levam

cada vez mais a um controle geral dos afetos, à negação e transformação dos instintos. À medida que prossegue essa mudança social, as pessoas são mais e mais instadas a esconder umas das outras, ou até de si mesmas, as funções corporais ou as manifestações e desejos instintivos antes livremente expressos, ou que só eram refreados por medo das outras pessoas, de tal maneira que normalmente se tornam inconscientes deles (p.103).

Mais freqüentemente, o indivíduo experimenta, como dificuldade, o autocontrole exercido sobre a expressão de sentimentos negativos. Por exemplo, parece ser mais difícil conter uma raiva frente a alguém que provocou um dano do que conter uma alegria diante de uma boa notícia. Quando o indivíduo se controla, produz uma estimulação para si mesmo que talvez seja mais aversiva quando o sentimento é negativo. Em parte, isso explica por que, quando busca mudanças na expressão de sentimentos em suas relações, o indivíduo tenderá a se voltar mais para a expressão de sentimentos negativos (assim como explica parcialmente por que psicólogos clínicos e pesquisadores nessa área se ocupam mais freqüentemente da assertividade negativa). Talvez se possa dizer que, do ponto de vista imediato, a assertividade negativa funciona a favor do indivíduo que a emite, enquanto a assertividade positiva funciona a favor de seu interlocutor.

Não se pode dizer que a emergência e difusão do autocontrole para muitas esferas da nossa vida teve um valor negativo nas sociedades modernas. Ao contrário disso, possibilitou conquistas sociais importantes, como uma maior segurança (e os sentimentos correspondentes) nas relações interpessoais cotidianas. Ao lado disso, porém, modificou substancialmente aquelas relações na direção de um afastamento entre os indivíduos, ou de uma maior formalidade no trato com os outros. As conseqüências dessas modificações são inúmeras, e a preocupação com a assertividade constitui um modo de se voltar para elas. Promovendo o comportamento assertivo o que se está buscando é evitar o autocontrole típico da passividade, que funciona contra o indivíduo, e a ausência de autocontrole própria da agressividade, que funciona contra o ambiente social. No caso específico da assertividade positiva, em que pesem as ponderações sobre variáveis contextuais, é mais provável que promova uma condição de satisfação pessoal com impacto positivo sobre o ambiente social.

## Referências

- Alberti, R. E. & Emmons, M. L. (1978). *Comportamento assertivo: Um guia de auto-expressão*. Belo Horizonte: Interlivros. Tradução de J. M. Correz.
- Chase, P. N. & Danforth, J. S. (1991). The role of rules in concept learning. Em L. J. Hayes & P. N. Chase (Orgs.), *Dialogues on verbal behavior* (pp. 205-225). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Elias, N. (1994). *A Sociedade dos Indivíduos*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar. Publicado originalmente em 1987.
- Kelly, J. A., Lawrence, J. S. St., Bradlyn, A. S., Himadi, W. G., Graves, K. A. & Keane, T. M. (1982). Interpersonal reactions to assertive and unassertive styles when handling social conflict situations. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, 13, 33-40.
- Lazarus, A. A. (1973). On assertive behavior: A brief note. *Behavior Therapy*, 4, 697-699.
- Lazarus, A. A. (1980). *Psicoterapia personalista: Uma visão além dos princípios do condicionamento*. Belo Horizonte, MG: Interlivros. (Publicado originalmente em 1971).
- Skinner, B. F. (1969). *Contingencies of reinforcement: A theoretical analysis*. New York: Appleton-Century-Crofts.
- Souza Filho, R. C. (2001). *Assertividade e passividade na terapia analítico-comportamental: Análise de um atendimento clínico em estágio supervisionado*. Dissertação de Mestrado. Belém: Programa de Pós-Graduação em Teoria e Pesquisa do Comportamento, Universidade Federal do Pará.
- Talbert, E. E., Lawrence, P. S., Nelson, O. R. (1980). The relationship between positive and negative assertive behavior. *Behavior Analysis and Modification*. 4, 36-47.
- Warren, N. J. & Gilner, F. H. (1978). Measurement of positive assertive behaviors: The behavioral test of tenderness expression. *Behavior Therapy*. 9, 178-184.

Zollo, L. J., Heimberg, R. G. & Becker, R. E. (1985). Evaluations and consequences of assertive behavior. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, 16, 295-301.


**CAPÍTULO 8**
**SABER FALAR E SABER OUVIR: A  
COMUNICAÇÃO ENTRE CASAIS**


---

Vera Regina Lignelli Otero  
Fabiana Guerrelhas

Poema sobre o ESCUTAR

Quando lhe peço que me ouça  
e você começa a dar conselhos,  
você não faz o que eu pedi.

Quando lhe peço que me ouça  
e você começa a me dizer  
que eu não deveria me sentir desse jeito,  
você está passando por cima dos meus sentimentos.

Quando lhe peço que me ouça  
e você sente que deve fazer alguma coisa  
para resolver meus problemas,  
você está falhando comigo.

Talvez seja por isso que a prece  
funciona para algumas pessoas.  
Deus é tímido, Ele não oferece conselhos  
nem tenta consertar as coisas.

Ele só escuta.  
E confia em você para resolvê-las por si próprio.

Então, por favor, me ouça!  
E se você quiser falar, espere alguns minutos até a sua vez.  
*E eu prometo escutá-lo.*

(autor desconhecido)

**E**ste capítulo, seguindo o contexto deste livro, tem por objetivo esclarecer o leitor sobre características do comportamento assertivo na vida de casal. Fazemos ponderações sobre as especificidades do comportamento assertivo entre parceiros, analisando dificuldades e aspectos do relacionamento a serem considerados para que um casal converse de maneira saudável, gostosa e produtiva.

Entre análises científicas e a linguagem do senso comum, muito se fala da vida a dois. Basta caminhar por uma boa livraria para encontrar uma série de títulos sérios (ou nem tanto) sobre o assunto. Algumas frases de pessoas comuns tentam definir a “instituição casamento”:

“O casamento não se compõe apenas de uma comunhão espiritual e de abraços apaixonados; compõe-se também de três refeições por dia, lavar a louça e lembrar de pôr o lixo prá fora” (Joyce Brothers, conforme citado por Ruy Castro).

“A tragédia do casamento é que enquanto todas as mulheres se casam pensando que seu homem irá mudar, todos os homens se casam pensando que sua mulher nunca mudará. Ambos invariavelmente se desapontam” (Lei Deighton, conforme citado por Ruy Castro).

Enfim, o que é entendido por casamento neste texto? Casamento é aqui considerado como a união entre duas pessoas que decidiram viver juntas e quase sempre sob o mesmo teto. Podem ou não ter passado pelos cartórios ou por cerimônias segundo suas crenças religiosas. Podem ser pessoas do sexo oposto ou do mesmo sexo. Quando se julgam casadas estão casadas. Casamento, via de regra, é precedido por incontáveis projetos gostosos para a vida a dois. Quando acabam as cerimônias e as comemorações, aí sim começa a (muitas vezes difícil) vida a dois. Começa a prática, o cotidiano. É a hora do vamos ver, do vivermos juntos.

Muitos casais, após passarem a viver juntos, entram em uma fase deliciosa da vida. Outros, nesta mesma etapa começam a ter algumas dificuldades de relacionamento. Para outros ainda, inicia-se um período de infundáveis complicações nas suas interações, especialmente as verbais.

Essas complicações fazem parte da necessidade de adaptação à nova realidade que se configura. Antes da união, cada um tinha mais independência e liberdade para administrar sozinho sua vida. Após o casamento, muitas coisas começam a ter que ser compartilhadas: horários, decisões, espaços, hábitos, preferências e interesses pessoais, dentre outros. Tudo isso envolve conversa, tudo isso envolve

negociação. A arte de negociar é uma habilidade verbal que precisa fazer parte do repertório de interações dos casais, é uma arte aprendida.

Um dos pré-requisitos para uma boa negociação é a comunicação eficaz. De acordo com William Baum (1999) **falar** é um comportamento verbal. Este, por sua vez, faz parte de uma grande categoria de comportamentos chamada de **comunicação** que ocorre quando o comportamento de um organismo gera estímulos que afetam outro organismo. Trocando em miúdos, comunicação envolve um falar que afeta um ouvir e vice-versa, fato tão corriqueiro e estrutural na vida de um casal.

Os problemas vividos por um casal, na maioria das vezes, são desencadeados pelas dificuldades inerentes à qualidade de comunicação que eles têm. Estes problemas podem ocorrer mesmo quando os casais vivem bem, se eles não souberem conversar de uma maneira gostosa e produtiva. Se não sabem falar e não sabem ouvir, eles não sabem ser assertivos. Ser assertivo é saber dizer o que se quer, respeitando a si e ao outro. Assertividade requer que se ouça com atenção e respeito quando é a vez do outro falar, que se saiba conversar!

### **A conversa entre o casal é igual a qualquer outra?**

Claro que não! A relação a dois requer e deve conter elementos que não precisam, necessariamente, estar presentes em outras conversações. As características e componentes da relação íntima entre um casal tornam as conversas entre eles bastante diferentes de quaisquer outras. Na opinião do psicólogo Vicente Caballo (1996) (e na nossa também) “os elementos comportamentais necessários para uma boa conversação (qualquer) são consideravelmente diferentes dos elementos necessários (para uma conversação) em uma situação íntima”.

Se a interação verbal entre um casal é específica, a assertividade entre os pares também é diferente de qualquer outra. Para que se possa entender os componentes relevantes e inerentes à assertividade desejável entre um casal é necessário que se considerem alguns aspectos do comportamento humano, presentes em uma relação afetiva e sexuada. Deseja-se que em um casamento haja intimidade; nele é preciso que haja cumplicidade; é preciso que haja amizade, respeito e admiração. A relação conjugal requer, também, uma certa estabilidade, já que a opção por compartilhar a vida sob o mesmo teto envolve, pelo menos, a intenção de que a

união seja permanente.

E o que isso tudo tem a ver com assertividade? Se retomarmos o conceito, lembraremos que a assertividade envolve a habilidade de expressar adequadamente nossos desejos e sentimentos sem ferir os direitos do outro. Parece que a intimidade própria do casamento faz com que a assertividade seja praticada de maneira incompleta. Às vezes, os desejos e sentimentos são expressos, mas sem que haja o respeito pelos direitos do outro. Em alguns casos, pelo medo de que a união (que pressupunham ser eterna) se desfaça, os desejos e sentimentos não são expressos e só o direito do outro é que conta.

Quando o casal é assertivo, consegue com mais facilidade praticar aqueles componentes que definem a relação conjugal: cumplicidade, amizade, respeito e admiração. Da mesma forma, quando há cumplicidade, amizade, respeito, admiração, torna-se mais fácil exercer a assertividade.

## **Das interações do namoro às do casamento. O que muda?**

### **A. As intenções**

Durante o namoro, parceiros se encontram preponderantemente para realizar atividades prazerosas. Mostram o que têm de melhor como seres humanos. Escolhem as melhores palavras para dizer um ao outro o que querem, sentem e acreditam que devam fazer. Aceitam as semelhanças e as divergências de opinião existentes entre eles. Conseguem relevar o que os desagrada. As habilidades de “negociação” entre o casal costumam ser o ponto forte do relacionamento durante o namoro. De um modo geral, neste período da relação, vivem uma situação de encantamento na qual tudo (ou quase tudo) são flores.

Os estudos sobre relacionamento de casais revelam o que observamos, com muita frequência nas interações entre os pares, seja no dia a dia das nossas vidas pessoais ou nos consultórios: comunicação é mesmo o ponto central dos problemas apresentados pelos casais. Cordova e Jacobson (1999) nos ensinam que “a comunicação insatisfatória e a desavença destrutiva, muitas vezes, levam duas pessoas que podem se amar profundamente a produzir, uma na outra, mais sofrimento do que alegria”.

Sofrer não é gostoso. Viver sofrendo é viver mal. Não basta amar para viver bem. É preciso descobrir como viver bem com a pessoa que amamos. Amar pode ser uma condição necessária, mas nunca suficiente para duas pessoas viverem bem. Por que os relacionamentos são bons (ou fáceis) durante o namoro e difíceis (ou complicados) após o “casamento”?

### **B. Do convívio esporádico ao contínuo**

Interagir com alguém esporadicamente e geralmente só para usufruir e partilhar o que é bom, como no namoro, é mais fácil. Tem uma hora em que cada um vai para o seu próprio canto. Outra coisa bastante diferente das situações anteriores é conviver continuamente com alguém, como ocorre no casamento: partilha-se do mesmo teto; quando terminam as atividades diárias volta-se para a mesma casa; tem-se obrigações e projetos de vida em comum; tem-se filhos e todas as implicações e responsabilidades comuns inerentes a este fato.

A convivência intensa e contínua entre os pares no casamento cria uma familiaridade permissiva que pode ajudar ou atrapalhar a assertividade entre os casais.

### **Foi assim que eu aprendi: Influências do “ontem” nas habilidades de comunicação de “hoje”**

Nossas conversas contêm tudo o que aprendemos em nossas histórias de vida: o jeito de falar, calmo ou agressivo; o respeito ou o desrespeito; a consideração ou a desconsideração; a reflexão ou a impulsividade etcétera e tal. Em cada diálogo de um casal estão presentes atributos pessoais, hábitos, maneiras de interagir e, principalmente, o jeito de pensar de cada um. Tudo isso influencia a qualidade da conversa que os parceiros conseguem ter.

O jeito de conversar (junto com outros “jeitos” pessoais) determina a qualidade do casamento como um todo. Palavras não são apenas palavras: elas podem acariciar ou machucar, temporária ou definitivamente, uma pessoa ou um relacionamento a dois.

### **A. Minhas regras de vida**

Ao contrário do que se imagina, as características de uma pessoa são adquiridas e não inatas. Nossas habilidades sociais foram “moldadas” pelas nossas vivências desde que nascemos. Elas contêm elementos do que presenciamos em nossas famílias de origem, do que lemos nos livros, vimos nos cinemas e nos teatros; do que nos ensinaram nas igrejas, nas escolas ou em quaisquer outros contextos.

Isso pode ser exemplificado com o caso de uma cliente que buscou terapia por sentir dores insuportáveis por todo o corpo, que não apresentavam nenhuma causa física identificável. Era uma mulher de 33 anos, de origem asiática, “convictamente” religiosa que se calava “deliberadamente” quando o marido a magoava com seu jeito agressivo de criticá-la.

Ela contava que sempre havia visto sua mãe sofrer calada com as palavras duras ditas por seu pai: “Mulher não pode falar muito, homem não gosta de mulher que reclama, a mulher tem mesmo que ser submissa”. Ela tinha assimilado este jeito de ser da mulher no casamento. Este jeito aprendido de ser (moldado pela sua história pessoal) gerou suas “regras de vida” que faziam parte da relação dela com o marido: “Falar o que sinto dá briga entre a gente; ele fica mais bravo ainda; ele fica muito nervoso; não posso deixá-lo mais nervoso do que ele já é”. Ela não falava para ele o quanto sofria com as atitudes dele. Ela apenas foi sentindo dores no corpo. As da alma não contavam. Suas fortes dores (físicas) funcionavam como eficientes jeitos para abrandar as críticas feitas por ele. Ela tinha aprendido esta “linguagem corporal”. Não tinha aprendido a assertividade verbal tão essencial para a comunicação entre um casal.

Esta senhora do exemplo acima demorou um bom tempo para identificar (e aceitar) que suas dores eram suas manifestações de desagrado, de injustiça, de mágoa, de sofrimento, causados pela maneira como aceitava conduzir sua vida. Ela aprendeu no seu atendimento psicoterápico, a identificar e/ou expressar adequadamente:

- a) como era a fala do marido em diferentes situações (a crítica era procedente ou não; era feita com o objetivo de ajudá-la; qual sentimento ele expressava - raiva, braveza, indignação, respeito, desrespeito etc ):
- b) o que sentia quando seu marido a criticava (medo, raiva, vontade de

“sumir”, alívio etc);

- c) quais sentimentos estavam presentes nele e nela durante aqueles diálogos;
- d) qual era a sua opinião sobre o fato;
- e) como gostaria de ser tratada por ele e de tratá-lo.

Este caso pretende ilustrar aonde a falta de assertividade pode chegar. Mostra, também, possíveis (grandes e freqüentes) confusões que pessoas fazem entre: explicar-se e brigar, discordar e brigar, ser grosseiro, indelicado, intolerante e ser assertivo.

Também, no casamento, ser assertivo significa que sejamos capazes de identificar e expressar o que queremos e o que sentimos. É importante informar ao outro o que suas atitudes desencadeiam. O que ocorre é que muitas vezes as pessoas não têm clareza sobre como interagem, não percebem exatamente como são e porque são do jeito que são. Outras vezes, percebem e não conseguem descobrir como agir de outra maneira. Vez por outra têm consciência do que fazem. Embora seu jeito seja visto como ruim pelo e para seu parceiro, discordam da avaliação explicitada. Acreditam que a maneira como vivem seja o jeito “correto” de ser.

Da nossa história de aprendizagem, trazemos todos os “ingredientes” que nos tornaram mais ou menos assertivos nas nossas relações amorosas. Refletir sobre estes aspectos permite que nos tornemos mais capazes de ter conversas com nossos parceiros, que ajudem a aprimorar nossas interações. Parceiros que são capazes de ter boas conversas utilizam habilidades de comunicação aprendidas ao longo de suas histórias de vida.

## **B. Parceiros ou adversários? Dominados ou dominadores?**

Famílias cujos membros conversam adequadamente ensinam seus filhos a se comunicarem bem. Quando vimos nossos pais expressarem um ao outro e a nós o que queriam e sentiam, com respeito e gentilmente, tendemos a assimilar este jeito de ser. Quando, durante nossas vidas presenciamos usualmente conversas agressivas que exprimiam desconsideração pela opinião ou pelo sentimento do outro, tendemos a reproduzir este jeito de conversar em nossas relações amorosas futuras.

Um rapaz de 29 anos procurou ajuda psicoterápica porque se sentia muito inseguro e incapaz especialmente em seu relacionamento afetivo. Morava com a namorada há cinco anos. A namorada zombava de sua lentidão para tomar decisões. Tinha uma atitude sarcástica quando ele tentava conversar para encontrar uma solução conjunta para uma determinada situação. Ela passava à frente dele, da mesma maneira que tinha visto sua mãe fazer com seu pai. Ele tinha vivido a mesma relação de dominação em sua própria casa. Ela reproduzia o modelo do dominador e ele o do dominado. Nenhum dos dois sabia conversar, não respeitavam nem a si e nem ao outro.

Para ajudá-lo a ser assertivo e sentir-se melhor no namoro, foi essencial que identificasse (e aprendesse a conversar com a namorada sobre) aspectos do relacionamento deles que podiam nos parecer óbvios, mas não eram óbvios para ele (e para ela):

- a) nas famílias dele e da namorada, como eram os relacionamentos dos pais? Havia dominado e dominador? Quem? Pai? Mãe?
- b) como eram os padrões de interação existentes?
- c) ambos simplesmente repetiam, no namoro, os modelos vividos nas suas famílias de origem;
- d) é natural que tenham maneiras de entender, decidir ou expressar opiniões semelhantes ou diferentes sobre um fato ou situação;
- e) suas opiniões deveriam ser expostas e respeitadas pelos dois.

Foi relevante que ele entendesse que pensar diferente de alguém não quer dizer pensar certo ou errado, quer dizer somente que o outro pensa de maneira diferente. Ele foi ensinado a identificar e a conversar com a namorada sobre quais valores e atitudes de vida estavam contidos nos diálogos existentes entre eles, nestas ocasiões, e a expressá-los:

- a) Estou me sentindo respeitado?
- b) Estou respeitando?
- c) Estamos sabendo lidar com as nossas diferenças?
- d) Sei negociar meu espaço neste diálogo?
- e) Sei dizer que penso de maneira diferente e quero ser ouvido?

f) Sei identificar quais valores de vida estão presentes nas minhas atitudes e nas dela: (des) respeito, individualismo, egoísmo, solidariedade, aceitação, (in)tolerância, (des)consideração, (des)lealdade?

g) O que é que a gente quer com esta conversa?

h) A maneira como estamos conversando está nos levando a atingir os meus (nossos) objetivos?

Ser assertivo para ele especificamente significou aprender a identificar claramente as respostas das questões acima e explicitá-las de maneira respeitosa embora firme. Significou também assimilar que podiam expressar o que sentiam e queriam que acontecesse.

### **C. Minhas verdades e as verdades do outro: temos “bola de cristal”?**

Compreendemos as situações por nós vividas e os comportamentos das outras pessoas através de suas conseqüências e dos significados que a eles atribuímos. Estes significados atribuídos podem ou não ser verdadeiros. Para que possamos identificar corretamente o significado real, a intenção ou o objetivo do comportamento de uma pessoa é indispensável que perguntemos a ela o que queria dizer, fazer etc. Isto se chama parafrasear: “O que você quis dizer com isto? Que eu sou chata? Foi isso que eu entendi quando você me disse que fico sempre falando a mesma coisa”.

Sem conversar com o outro, não podemos fazer afirmações sobre o comportamento alheio. Claro que confiança e sinceridade são atributos essenciais. Adivinhar o que o outro está sentindo, querendo fazer ou dizer etc, pode nos colocar na condição de usuários ou adeptos de “bola de cristal”. Esta prática é quase sempre geradora de desavenças e dificuldades de comunicação entre um casal. É até fácil imaginar uma situação, engraçada e desastrosa de uma mulher “lendo os pensamentos” do marido: ele quieto, olhando a paisagem, perdido nos próprios pensamentos e ela “tendo certeza absoluta” de que ele está quieto porque não a ama mais.

Dentre outros fatores, a convivência intensa e contínua que ocorre entre um casal freqüentemente os leva a pensar que são capazes de adivinhar a intenção embutida no comportamento do outro.

Uma mulher de 38 anos estava com a filha dentro de casa na chácara em que moravam, quando ouviu uma explosão do lado de fora. Ao mesmo tempo, viu o marido correndo na direção oposta a da casa. Pensou: Ele é um egoísta, só pensa nele. Não está nem aí comigo nem com a nossa filha. A raiva foi crescendo dentro dela. Depois de minutos, quando o marido entrou em casa ela disse enquanto o empurrava: "Você é um egoísta. Eu e ela poderíamos morrer que você não se importaria. Só pensou em se proteger". O marido respondeu: "Eu vi pelo vidro que vocês estavam do outro lado da casa e protegidas; longe do perigo". Ao que ela retrucou: "Não foi nada disso. Você só pensa em você".

Esta senhora interpretava constantemente o comportamento do marido antes de ouvi-lo. Quase sempre de uma maneira distorcida. O relacionamento deles mostrava exatamente o contrário das afirmações feitas por ela.

Trazemos para os nossos relacionamentos atuais inúmeras "verdades" que acreditamos serem absolutas e, portanto aplicáveis a todas as situações: "o outro quer me prejudicar"; "não posso deixar a batata assar; falo mesmo e na hora"; "não posso levar desaforo para casa"; "não devo dizer tudo o que penso porque me exponho e isso é ruim"; "sei que ele vai ficar triste, mas antes ele do que eu. Não posso fazer nada"; "tenho mesmo que pensar em mim; se eu não pensar em mim quem pensará"?

As "verdades" nas quais acreditamos e usamos para compreender os nossos relacionamentos parecem aplicáveis a todas situações. Estas "verdades" nos levam a crer que temos "bola de cristal" e, portanto, sabemos exatamente "qual era a intenção" da outra pessoa. Imaginamos que sabemos o que o outro quer dizer ou fazer mesmo antes que ele diga ou faça. Isto nos afasta da realidade que está sendo vivida a cada momento. Pessoas que não observam a realidade em que estão vivendo tornam-se inadequadas: muitas vezes caluniam, acusam, são intolerantes, agressivas e não deixam o outro falar. Elas não são assertivas. Não sabem conversar. Não sabem ouvir.

Perguntar para a outra pessoa o que ela quis dizer ou fazer é sempre bom. É ter comportamento assertivo. Ser assertivo não pode ser confundido com fazer afirmações partindo de adivinhações sobre o comportamento do outro. Saber ou não ouvir e saber ou não falar faz a grande diferença entre o relacionamento bom e o ruim no casamento.

### **Palavras não são “apenas” palavras. E as emoções?**

Frases não são simples afirmações que se esgotam em si mesmas. Elas têm significados adquiridos pela vida afora, que nos fizeram e fazem sentir alegres ou tristes, serenos ou enraivecidos, delicados ou agressivos e assim por diante. Os significados fazem parte dos contextos antecedentes de nossas vidas progressas. As palavras que falamos em um diálogo revelam o nosso jeito de pensar e agir, o nosso jeito de interagir com o mundo. As palavras ouvidas em um diálogo contêm essas revelações sobre o outro.

É comum que casais ignorem que a qualidade de suas vidas, incluindo seus estados emocionais, decorre essencialmente da forma como se comunicam. Não identificam que têm padrões de interação com seus parceiros, que são simples repetição do que viram e assimilaram em suas famílias de origem. Além disso, não compreendem o poder de suas palavras e as emoções que acompanham suas verbalizações.

Tudo o que fazemos e falamos produz conseqüências em nós mesmos, no outro e no nosso relacionamento. Quando se trata de casais com problemas de assertividade, as falas muitas vezes são recheadas de agressividade. Esta gera, no parceiro, sentimentos desagradáveis como mágoa, tristeza, raiva e medo. Quando esses sentimentos ocorrem repetidamente quem os vive se torna cada vez mais sensível, reage mais prontamente às pequenas provocações e entra em discussões e brigas desastrosas.

### **Afinal de contas, como é ser assertivo no casamento?**

Até agora exemplificamos a falta de assertividade na vida a dois e os seus desdobramentos na vida de um casal. Como seria então uma relação matrimonial assertiva? Sem dúvida nenhuma, a pessoa assertiva consegue de maneira eficaz, expressar ao parceiro seus desejos, sentimentos e direitos, não invadindo o espaço do outro. Na prática, isso inclui uma série de ações que envolvem a reflexão sobre como eu sou com meu parceiro; preocupar-se com falar de maneira adequada e eficiente e dispor-se a ouvir o que o outro tem a dizer. Resumindo, ser assertivo no casamento é:

- Identificar o que sinto: Que nome eu posso dar para essa emoção? Será

que é raiva, medo, injustiça, rejeição, prazer, alegria, consideração? Diante de qual situação esses sentimentos aparecem? Que pensamentos os acompanham?

- Analisar **o que** quero falar: Qual o conteúdo do que vai ser dito, quais as melhores palavras para expressar meus sentimentos? Qual a melhor maneira de dizer o que quero que aconteça? O que sei sobre a opinião e os sentimentos do meu parceiro com relação ao assunto?

- Descobrir **por que** falar: Qual meu objetivo? Onde quero chegar? Quero mostrar que sou poderoso? Quero mostrar que não fico “por baixo” em uma situação?

- Identificar **como** quero falar: Lembrar-se que a entonação e o jeito de falar expressam emoções agradáveis ou desagradáveis. Como comunicarei minha vontade? Devo ser enérgico, afetuoso, claro, delicado? Será melhor conversarmos sobre este assunto quando estivermos sozinhos?

- Escolher **quando** falar: Qual será o melhor momento para comunicar o que quero? Será que devo esperar uma hora apropriada? Devo criar uma situação e combinar uma conversa ou devo esperar uma discussão acontecer? O assunto emergirá naturalmente?

Enfim... Parece receita de bolo, mas não é. Na prática, fazer todas essas coisas não é tão simples e não funciona se for feito de maneira artificial. Agir assertivamente envolve aprendizagem. Precisa de disposição para se treinar. Precisa de investimento na forma de comunicação. Preocupar-se com a importância da comunicação dentro do casamento previne e ajuda a resolver possíveis dificuldades de relacionamento. Preocupar-se significa também levar em conta a história de vida de cada um, que inclui todos os modelos de comunicação aprendidos; significa considerar os momentos e as habilidades de comunicação de cada um; significa considerar as especificidades típicas da relação de um casal.

Todos os casais têm dúvidas e mais dúvidas sobre se devem falar ou não alguma coisa para o outro. Muitas vezes têm certezas: vou falar sim! Frequentemente as dúvidas se transformam em certezas e as certezas em dúvidas. Estes são impasses da relação de casal. Eles não são nenhum problema em si.

Devemos considerar a importância do ouvir o que diz nosso par de uma maneira respeitosa; do pensar sobre o que foi dito e do expressar nossas opini-

ões sobre o assunto com sinceridade, mas também com respeito. Concordar ou discordar não importa. O que importa é saber ouvir e saber falar o que se pensa, quer e sente. O que importa é saber conversar.

Rubem Alves, citando Nietzsche, afirma: “*Ao pensar sobre a possibilidade do casamento cada um deveria se fazer a seguinte pergunta: Você crê que seria capaz de conversar com prazer com esta pessoa até a sua velhice? Tudo o mais no casamento é transitório, mas as relações que desafiam o tempo são aquelas construídas sobre a arte de conversar*”.

E finalmente, como diz o poeta ...

Então, por favor, me ouça!

E se você quiser falar, espere alguns minutos até a sua vez.

E eu prometo escutá-lo.

## Referências

- Alves, R. (1999) *O Retorno e o Terno - Crônicas*. Campinas: Papyrus Editora.
- Baum, W. (1999) *Compreender o Behaviorismo: Ciência, Comportamento e Cultura*. Porto Alegre: Artmed.
- Caballo, V. (1996) *Manual de Técnicas de Terapia e Modificação de Comportamento*. São Paulo: Livraria Santos Editora.
- Castro, R. (1991) *O amor de Mau Humor*. São Paulo: Companhia das Letras.
- Cordova, J.V e Jacobson, N.S. (1999). Crises de casais. Em Barlow, D.H (org.). *Manual Clínico dos Transtornos Psicológicos*. (Osório, M.R.B. Trad.) Porto Alegre: Artes Médicas (Trabalho original publicado em 1993).



**CAPÍTULO 9****ASSERTIVIDADE NAS RELAÇÕES E NA  
EDUCAÇÃO DOS FILHOS**

---

Yara Kuperstein Ingberman  
Suzane Schmidlin Löhr

**A**scensão da mulher no mercado de trabalho, especialmente nos últimos 50 anos, produziu e continua produzindo mudanças sociais importantes no que se refere ao cuidado dos filhos. A organização e o funcionamento das famílias também sofreram alterações. Avós, tios, que no passado muitas vezes moravam na mesma casa ou nas proximidades, ficavam com as crianças, enquanto os pais trabalhavam. Esta deixou de ser a regra, caracterizando-se hoje uma exceção. Ou seja, ser pai ou mãe, no passado, era contar com o apoio da família extensa que, além de auxiliar na atenção das crianças, mostrava como agir, dava sugestões. A proximidade da família extensa na educação das crianças se, por um lado, às vezes gerava conflitos a serem administrados, por outro, favorecia a divisão de responsabilidades na definição do que era melhor para as crianças. Isso aliviava a angústia dos pais na escolha da educação a dar para os seus filhos.

Ao mesmo tempo em que a família extensa perde força como agente influenciador das tomadas de decisão dos pais, o papel das creches e pré-escolas amplia cada vez mais sua importância educacional, incluindo a dos professores, atendentes de creche e de tantas outras pessoas que direta ou indiretamente passam a interferir na vida e no desenvolvimento da criança.

A sociedade também mudou e muito rapidamente. Os modelos de criação do passado não atendem aos novos padrões exigidos pela atual sociedade. Os pais do passado eram firmes, estabeleciam uma educação rígida e autoritária, com a segurança do que estavam fazendo. Os pais de hoje se sentem confusos: querem manter uma relação menos autoritária com os filhos, mas são cobrados quanto ao ensino de limites e ao desenvolvimento de inúmeras habilidades nas crianças.

Dúvidas quanto a como ser firme sem ser autoritário, ou a como ensinar a criança a perceber as necessidades das outras pessoas, e com isso desenvolver a empatia, tão importante em suas relações futuras, freqüentemente são alvo de reflexão dos pais atuais. Neste novo panorama sócio-econômico, é comum ouvirem-se relatos de pais apontando para a sua insegurança quanto à forma ideal de educar os filhos. Pais genuinamente interessados num desenvolvimento saudável (física e emocionalmente) de seus filhos, querem fazer o melhor, procurando alternativas e bases que fundamentem suas ações com os filhos. Casas (2003) aponta que há, nas livrarias do país, uma vasta literatura referente à questão da “disciplina de filhos” e que esta é consumida por muitos pais. Mas o que nós, como especialistas, podemos dizer para pais, que possa ajudá-los nesta árdua e ao mesmo tempo encantadora tarefa de criar filhos?

Começaremos falando do vínculo pais-filhos. Se alguns aspectos da sociedade capitalista provocam afastamento das relações familiares, a natureza fortalece os vínculos, como mostram estudos etológicos (Otta, 1994). A visão do rosto, do corpo ou do sorriso de um bebê, faz com que tenhamos, em relação ao bebê, sentimentos ternos e o desejo de protegê-lo, instalando os primeiros laços afetivos deste novo ser com os seus cuidadores. São estes sentimentos e desejos que nos permitiram hoje estar aqui. O bebê humano é muito indefeso e não poderia sobreviver no mundo, se não houvesse um adulto cuidador zelando por ele. E se os bebês não sobrevivessem, o homem deixaria de existir na terra, ou seja, a evolução das espécies teria se incumbido de não selecionar a espécie humana.

Se o bebê precisa ser cuidado para sobreviver, quem cuidaria dele? Um bebê que chora, precisa ser alimentado, aquecido, banhado, exige tempo e esforço dos adultos. Como sensibilizar seu cuidador? Desde o seu nascimento, o bebê precisava chamar atenção daqueles que dele poderiam incumbir-se. É assim que o seu sorriso, ou mesmo as suas características físicas, parecem ter um papel importante no fortalecimento das relações, dando prazer àqueles que o cercam. Nasce, aqui, as primeiras relações sociais deste ser tão indefeso (mas que foi dotado, pela natureza, de condições que lhe favoreçam a sobrevivência, mobilizando todo o ambiente ao seu redor). Tais relações envolvem um bebê e o núcleo familiar primeiro: seus pais. Esta história provavelmente é familiar a todos nós: quem tem filhos, pode ver-se no papel do cuidador; quem não os tem, pode estar acompanhando a sua própria história.

A relação bebê/ambiente social não é unilateral. Um bebê quando nasce, modifica o ambiente, mas sofre ao mesmo tempo influência deste ambiente. A relação que se estabelece entre o bebê e as pessoas que o rodeiam é uma relação dialética, em que as trocas contínuas são responsáveis pelo fortalecimento ou não da ligação entre as partes. A importância da família na construção do jeito de cada criança se comportar nos demais contextos de relacionamento interpessoal é grande.

Os bebês, no entanto, não são todos iguais. Se assim o fossem, seria fácil criá-los; na realidade, os bebês respondem de forma diversa ao ambiente e às suas necessidades fisiológicas. Ross (1979) mostra como as crianças, ao nascer, têm diferentes níveis de atividade, motilidade, frequência de choro, quantidade de ingestão de alimento. Quanto ao ciclo sono-vigília, aponta também os fatores que propiciam o desenvolvimento de diferentes estilos comportamentais, os quais, por sua vez, influenciarão na relação da criança com o seu meio.

É muito provável que uma mãe reaja de forma distinta a um bebê com alto nível de excitação e a outro, em que esta resposta seja de menor intensidade. É possível que, inicialmente, uma mãe corra mais ao berço do bebê que chora mais. Se uma necessidade específica se configura, a mãe procurará prontamente atendê-la, ou não (responder ou não depende também de variáveis ligadas à mãe, como o momento específico que está vivendo, sua história de aprendizagem etc.). Quando o choro se repete e a mãe não mais identifica fatores responsáveis pelo mesmo, ela pode desenvolver respostas emocionais indicativas de ansiedade, ou mesmo denotar irritação. A ansiedade ou a irritação da mãe podem interferir na criança. Estabelece-se aqui uma intrincada rede de relações em que a conduta de uma das partes age sobre a outra parte, desencadeia reações desta outra parte, que voltam a agir sobre a primeira. Assim, nas primeiras relações sociais que se estabelecem dentro da família, a criança tem suas primeiras experiências e lições que irão contribuir para a construção do seu jeito de lidar com a difícil e complexa, porém imensamente gratificante tarefa, que é viver em grupo.

As características biológicas (rosto grande, corpo desproporcionalmente menor, sorriso enternecedor) que inicialmente geraram aproximação, vão sendo complementadas por padrões decorrentes do aprendizado. O bebê aprende a se comunicar e pedir a presença de quem quer. Sorri ou balbucia e pessoas-referência para ele se aproximam (pai/mãe). Chora, e assim afasta rostos estranhos

de seu campo de visão. Este contexto social primeiro também vai ensinar-lhe uma habilidade que é de suma importância para a sua vida futura e um dos traços distintivos da espécie humana na natureza: o comportamento verbal. Foi um grande passo evolutivo para a espécie humana o momento em que houve o domínio da fala. O homem passou a poder falar sobre o outro e a ouvir o que o outro falava sobre ele. Tais conquistas permitiram ao homem conhecer-se melhor. Pôde deixar de agir unicamente em decorrência de padrões programados biologicamente e passar a agir intencionalmente, estabelecendo objetivos e trabalhar no sentido de atendê-los. O autoconhecimento, ou seja, ter condições de definir-se, apontando suas qualidades e fraquezas, tornou-se então possível.

A fala, assim como o autoconhecimento, requerem um substrato biológico, mas são fruto de um processo de construção que envolve aprendizado dentro de um grupo social. No entanto, é muito comum, em nosso contexto social, considerar que a aquisição dos comportamentos da criança se dá de maneira "natural" sem necessidade de treino (este visto como algo mecânico, artificial e sem sentido). Treino adquire, para alguns, uma conotação pejorativa, desumanizante, que impede o desenvolvimento da criatividade e independência.

Não se consideram aspectos que uma análise minuciosa do processo de desenvolvimento de novas habilidades nos mostra: Quando os pais e o contexto reagem ao comportamento das crianças de modo consistente, estão passando valores, favorecendo a construção da autopercepção, mostrando limites. Em essência, contudo, estão treinando novas habilidades, preparando, dentro da sua percepção de mundo, as crianças para viverem em sociedade. A criança, aos poucos, vai desenvolvendo de forma integrada, a percepção do que gosta ou não, do que fazer quando algo acontece, o que lhe é permitido ou vedado; ou seja, adquire, nas suas relações, o autoconhecimento e o conhecimento de como funciona o grupo social do qual faz parte. Assim sendo, pais, que desejam de fato contribuir para uma formação integral de seus filhos, em algum momento do processo educativo irão treiná-los, neles desenvolvendo, tanto de forma intencional como de forma intuitiva, habilidades essenciais para a vida. É por meio das interações da criança com o seu ambiente físico e social, interações estas que muitas vezes precisam ser repetitivas, sem com isto serem prejudiciais, que a criança vai construindo a imagem de si mesma, a sua forma de ser, a qual direcionará o seu comportamento futuro.

Note-se aqui a importância do outro para que cada pessoa possa se conhecer, se definir. Quando pais dizem ao filho que ele é muito tímido e não conseguirá realizar uma compra, e fazem o pedido em nome da criança, estão contribuindo para que a criança não aprenda a fazer coisas por si mesma. Por outro lado, quando os pais acreditam no filho, sabem que ele tem condições de desenvolver uma determinada tarefa (desde que a criança de fato tenha tal domínio), estão fortalecendo a auto-estima e fazendo com que esta criança acredite em si mesma. Desta forma, favorecerão a que ela se arrisque na emissão de um comportamento dirigido ao grupo social mais amplo.

Os pais são as primeiras, porém não são as únicas referências no mundo social da criança. As habilidades que a criança começou a desenvolver no ambiente protegido da família serão colocadas em prática num ambiente mais amplo. Surgem os contatos com pares na escola maternal, ou mesmo com outras pessoas que aos poucos se inserem no mundo social da criança. É importante lembrar que agimos em cada nova situação utilizando o que aprendemos a fazer nas situações anteriores. Assim, uma criança poderá manifestar reações distintas ao deparar-se com um ambiente social mais amplo. Algumas se colocam de forma tímida e reservada, outras são mais impulsivas e atiradas. O comentário de que a criança é assim mesmo, faz parte do seu temperamento, pode ser uma visão parcial e distorcida do fato. Estes diversos coloridos de resposta a uma mesma estimulação ambiental são frutos tanto das características biológicas, pois como já vimos com Ross (1979), os bebês nascem com distintos níveis de excitabilidade, quanto principalmente das formas de interagir que a criança foi aprendendo no meio em que está inserida. Pais que protegem muito a criança, tentando assim evitar que ela sofra, podem vir a gerar sofrimento maior que é o da sensação de incompetência. Esta criança aprende que não é suficientemente competente para administrar suas questões e pode comportar-se no ambiente de forma insegura ou extremamente dependente. Como já discutimos, as reações de cada indivíduo vão moldando também as diferentes interações. Assim, a criança ao comportar-se de forma tímida ou dependente no ambiente, passará a ditar suas relações futuras com este padrão de respostas, e o ciclo vicioso se perpetua.

A capacidade da criança de se expressar nas relações interpessoais, apresentar seus pedidos, ou manifestar suas emoções é fundamental para o seu bem estar e a evolução emocional saudável em suas interações com o ambiente. Porém,

nossa cultura tende a passar mensagens ambíguas neste aspecto, dificultando o processo de aprendizado da criança. Há um conflito entre o que recomendamos e o que reforçamos no comportamento da criança. Para Emons (1978): “Mesmo quando está claramente expresso que se deve respeitar os direitos do outro, freqüentemente observamos que pais, professores e religiões contradizem estes valores com seus próprios atos” (p.25).

“O menino é cuidadosamente educado para ser forte, bravo e dominador. Sua agressividade é perdoada e aceita, como é o caso do orgulho do pai cujo filho está em apuros porque acertou o nariz do valentão. Ironicamente ...o pai encorajará da mesma maneira seu filho a ser gentil, ter respeito pelos mais velhos, dar lugar aos outros.” (p.26).

A cultura ocidental apoiada no capitalismo tende a valorizar comportamentos como ser o primeiro em tudo, distorcendo valores que envolvem solidariedade e cooperação. Assim, as mensagens passadas para a criança tornam-se ambíguas: respeite o outro, aja de forma a cooperar com todos, mas vença e seja o melhor, mesmo que para isto precise prejudicar o coleguinha. Uma comunicação desta natureza pode confundir a criança, mas também constitui um dilema para os pais: como ajudar os filhos a desenvolverem respostas para as exigências do dia-a-dia, para a convivência com outras pessoas, respeitando o outro e fazendo-se respeitar? Torna-se aqui necessário o desenvolvimento de valores morais que permitam à criança fazer uma boa análise do que é certo ou errado, mas também de habilidades de expressão emocional.

Desenvolver a capacidade de expressão de necessidades e sentimentos é um processo de aprendizagem. Como isto se dá em nossa cultura? Como educamos para que as crianças possam defender seus direitos? Estes direitos são relativos (com o colega sim, comigo não, eu sou seu pai...) dificultando a discriminação de comportamentos que podem ou não ser aceitos?

Hoje, com as mudanças sociais, nem mesmo estas condutas são consenso para os pais. O que acontece é que a criança vai desenvolvendo sua capacidade de se expressar de acordo com suas interações com as pessoas que as cercam, isto é, inicialmente com os membros da família. Este é um processo muito delicado, pois vai, segundo Emons (1978), determinar a capacidade de optar por sua maneira de agir em várias circunstâncias e não apenas responder por ansiedade, agredindo ou

se esquivando das situações sociais em que necessite se expressar para garantir atenção às suas necessidades.

Herbert (1989) aponta que habilidades necessárias à vida podem ser treinadas. Enfatiza como habilidades a serem alvo de um treinamento em habilidades sociais: assertividade, habilidade de ouvir, habilidades conversacionais, habilidades não-verbais, habilidades observacionais, e habilidade em solucionar problemas. Afirma que mesmo crianças muito jovens com dificuldades em habilidades sociais podem desenvolvê-las (Herbert, 1989, p. 185-186).

Os pais são muito importantes ao passarem para as crianças suas formas de ação no mundo. Depois de desenvolvida a linguagem, as pessoas, com frequência, baseiam-se em pistas verbais para dirigir seus comportamentos, isto é, em ordens e instruções. Portanto, quando dizemos a uma criança: “não chore”, “não responda”, “seja homem”, “uma menina não faz assim”, estamos usando a linguagem para dar modelos de ação e reação que serão adquiridos e passarão a ser dela.

Vários são os aspectos que a criança muitas vezes observa nas suas relações com a família, os quais podem então ser por ela aprendidos via observação. Posteriormente, ela pode utilizar tal conhecimento e passar a comportar-se seguindo aqueles preceitos em situações sociais que lhe digam respeito: olhar nos olhos do interlocutor, postura do corpo, expressão facial, tom, inflexão e volume de voz, capacidade de escolher a hora apropriada, conteúdo da expressão de pensamentos e sentimentos. Aqui é importante que os pais se perguntem como estão agindo em suas relações, o que querem ensinar com seus atos para os filhos.

O primeiro passo do processo envolve observação, na qual a criança aprenda a observar o comportamento das outras pessoas e seu próprio comportamento a partir de perguntas feitas a ela, tais como: o que você está fazendo? ; O que fez ontem?. Com a aquisição do comportamento verbal a criança adquire a capacidade de descrever seu próprio comportamento e passa a formular regras (decrever relações) de acordo com as experiências que tenha nas suas interações interpessoais. Um exemplo de regra que pode influenciar o desenvolvimento da criança é aquele em que a mãe diz à filha que pessoas que vencem na vida são aquelas que lutam pelo que querem, e que se ela quiser ser vencedora, precisa lutar pelo que deseja e não medir esforços para atingir seus objetivos. A “lei” ou “regra” passada pela mãe define então o agir da criança na sociedade. Jonas (1997) afirma que

é importante que as crianças criem regras que favoreçam sua expressão, e isto depende dos modelos a que estão expostas e às contingências (contextos e conseqüências a seus comportamentos) estabelecidas em sua história de interações; ou seja, o ambiente social do qual a criança faz parte. Segundo Jonas (1997), as regras ajudam a pessoa a relatar o que faz e porque o faz, discriminando as condições que envolvem o seu comportamento.

Podemos então dizer que ensinamos nossos filhos a falar sobre o que sentem, sobre o que desejam. Se os pais sabem fazer isso em suas próprias vidas, eles mesmos são bons modelos; se não o sabem, esta pode ser uma boa aprendizagem a se fazer com e pelas crianças. Com a repetição de situações, passamos a construir o que Jonas (1997) apresenta como auto-regras. Passamos a dizer, para nós mesmos, como devemos agir em situações futuras, com base no que vivemos no passado. Um exemplo típico de auto-regra é o da criança que tenta falar, mas as pessoas de seu convívio não a ouvem, ou dizem para ela se calar. Com o passar do tempo, esta criança pode formular como auto-regra, que ela mesma é tão insignificante, que tudo o que disser não fará diferença. Pode passar a se comportar nas situações interpessoais seguindo tal regra, e com isso, não se colocar. As regras podem levar à emissão de condutas abertas, mas também de comportamentos encobertos, como pensamentos e sentimentos, e nem sempre corresponder ao que ocorre, mas unicamente à percepção da pessoa, aos seus sentimentos com relação às situações.

Pais que permitem ou não a expressão das emoções, que são ou não consistentes em suas reações com referência aos comportamentos da criança, vão propiciar o desenvolvimento ou não de uma expressividade que permita a ela se colocar em seu ambiente com maior ou menor nível de efetividade. Crianças menos efetivas podem desenvolver ansiedade. Crianças menos ansiosas podem se expressar com mais facilidade e mais clareza. Crianças ansiosas tenderão a não se expressar ou a se esquivar de situações para as quais julgam não ter as habilidades necessárias.

Que fatores levam uma criança a desenvolver respostas de ansiedade frente à necessidade de se expressar? Crianças que quando se expressam recebem reações bruscas do ambiente podem ficar ansiosas, o que as impede de saber quando falar e o que dizer em diferentes contextos. Crianças que não receberam pistas ou modelos adequados terão maiores chances de apresentar-se de forma ansiosa nas relações

interpessoais, podendo chegar ao ponto de bloquear a sua expressividade.

Pais que “fazem tudo” pela criança, podem impedir que ela desenvolva sua capacidade de agir independentemente e gerar crianças inseguras, não confiantes em suas potencialidades. Pais que reagem com intensidade exagerada aos “erros” da criança, apenas a fazem sentir que fez algo “errado” e não lhe permitem refazer - ou lhe dão modelos de como agir -, podem estar comprometendo a sua capacidade de solucionar seus problemas. As distintas combinações acima descritas apontam para alguns padrões de interação na relação pais-filhos que podem impedir a expressão atual da criança e também influenciar a vida futura dessa criança.

Obviamente, é possível romper tal ciclo, mas só podemos fazê-lo quando identificamos a sua presença e queremos mudá-lo. Apenas na vida adulta, quando respostas como a timidez, a insegurança ou a resposta com alta dose de agressividade geram dificuldades em diversos âmbitos da vida desta pessoa (profissional, social, afetivo), é que ela percebe o quanto está caminhando contra a maré - sofrendo ou fazendo sofrer aqueles que lhe são caros.

Partimos do pressuposto de que o homem é um ser em construção contínua, com capacidade de desaprender hábitos disfuncionais e desenvolver maneiras mais apropriadas de lidar com as situações no curso de sua vida. De acordo com esta visão, é possível, em diversas etapas da vida, aprender a lidar com as relações interpessoais de forma mais produtiva. Podemos, por outro lado, tentar evitar a instalação de problemas no relacionamento com os outros, estimulando a criança apropriadamente para que desenvolva recursos para uma comunicação interpessoal benéfica a ela e ao seu contexto.

Emons (1978) já afirmava que as principais expressões, agressividade e carinho começam a ser desenvolvidas em casa. Que a liberdade de expressão positiva não é encorajada em nossa cultura. Comunicar às outras pessoas sentimentos positivos em relação a si mesmo, dar e receber elogios, expressar apropriadamente a raiva são habilidades importantes que podem ser aprendidas sem desvalorizar o outro ou ter que atribuir julgamento de valor. É necessário compreendê-las como expressões emocionais comuns aos seres humanos e que podem ser trabalhadas no sentido de beneficiar e incrementar as relações entre as pessoas.

Com tudo o que foi discutido até aqui, fica claro que a presença ou não de respostas assertivas em uma criança, decorre de inúmeras variáveis. Algumas

difíceis de controle, mas outras ao nosso alcance. A responsabilidade dos pais, e de toda a sociedade, no desenvolvimento de respostas mais assertivas na criança, é grande.

Quando a família estimula respostas assertivas, valoriza a fala da criança (obviamente se fizer correções e ajustes quando necessário), demonstra respeito interpessoal dentro de casa (tanto entre o casal paterno, para com seus próprios filhos ou para com outras pessoas do círculo de relações), estará dando à criança que a isso observa, não só exemplos, mas aulas práticas de manejo social apropriado. Manejo social apropriado envolve equilíbrio entre direitos e limites, o que conduz a outro termo, empatia. Ser empático é saber colocar-se no lugar do outro, conseguir avaliar como o outro pode estar se sentindo nesta situação específica e responder a esta percepção com compreensão e apoio.

Crianças assertivas são, portanto, fruto de um processo no qual, tanto os pais, professores, outras pessoas existentes no contexto da criança, ou mesmo os pares, tornam-se peças fundamentais. Áron e Milicic (1994) apontam que crianças com maior dose de assertividade são mais felizes e tendem a ter mais sucesso em sua vida profissional, afetiva e social.

### **Referências Bibliográficas**

Alberti, R.E. & Emons, M.L. (1978) *Comportamento Assertivo: um guia de auto-expressão*. Belo Horizonte, Interlivros.

Aron, A.M. e Milicic, N.M. (1994) *Viver com os outros: programa de desenvolvimento de habilidades sociais*. Campinas, Editorial Psy II.

Bandura, A. (1969/1979) *Modificação do comportamento*. Rio de Janeiro, Interamericana.

Herbert, M. (1989). *Working with children and their families*. Chicago: Lyceum.

Jonas, A.L. (1997) O que é auto-regra? In *Sobre Comportamento e Cognição*. Banaco, Roberto Alves (Org.). São Paulo, Editora ARBytes. vol.1. (p144- 147).

Otta, E. (1994). *O sorriso e seus significados*. Petrópolis: Editora Vozes.

Paulino, M.E. & Hernandez, A. (1998). O Perfil da Família Brasileira, Folha de São Paulo, 20 de set.

Ross, A. (1979). Distúrbios psicológicos na infância. São Paulo: McGraw Hill do Brasil.



**CAPÍTULO 10****ASSERTIVIDADE EM CRIANÇAS**

---

Fátima Cristina de Souza Conte  
Jaíde Aparecida Gomes Regra

**M**uitos pais se perguntam sobre a melhor maneira de educar uma criança para enfrentar situações difíceis e complicadas ou mesmo situações simples do dia-a-dia. Tais dúvidas também ocorrem quando esses pais apresentam incerteza sobre seus próprios comportamentos frente a situações rotineiras. No entanto, independentemente da facilidade dos pais com relação ao manejo de situações de interação social, é difícil avaliar o efeito daquilo que ensinamos aos nossos filhos. Algumas mães nos perguntam sobre o que fazer quando seu filho é agredido: como ensiná-lo a lidar com esta situação quando a própria mãe se sente paralisada frente a situações de agressividade. Temos mostrado aos pais que ao aprenderem uma forma de ensinar seus filhos a lidar com a situação, eles próprios podem estar aprendendo comportamentos mais apropriados para enfrentar situações semelhantes no mundo adulto.

Bater ou não bater? Posso falar ao meu filho para revidar sempre que for agredido? Não lhe estarei ensinando que ele deve ser agressivo como o colega que lhe bateu? Respostas a estas questões não podem ser formuladas como regras. Deve-se primeiro analisar cada situação em particular para levantar hipóteses sobre os efeitos do comportamento adotado na ocasião.

Os professores têm relatado que crianças do Jardim de Infância que sofrem agressões por parte dos seus coleguinhas e não reagem ou apenas choram, continuam a ser freqüentemente agredidas. Essas mesmas crianças, ao serem ensinadas a revidar frente a uma agressão, provocam a redução da freqüência de agressões por parte desses mesmos colegas, sem se tornarem agressivas. Podemos ensinar à criança várias formas de se defender, dentre elas, mostrar que raramente pre-

cisamos bater. A criança pode aprender a se afastar de crianças agressivas e ficar perto de um adulto, quando elas se aproximam. Pode dizer que não gosta disso e pedir à criança agressora para falar sobre o que não gostou, ao invés de bater. Se a criança emite alguns desses comportamentos para se defender e não obtém êxito, pelas especificidades de comportamento da outra criança, então podemos lhe ensinar a revidar quando agredida. Como se pode ver, as respostas não são simples ou regidas por regras únicas.

O comportamento social envolve a interação entre indivíduos. A assertividade ou o comportamento assertivo (usaremos as duas expressões aqui como similares) é uma forma de interação; tem como propósito tornar as relações sociais mais humanas e respeitadas, e evitar ou fazer cessar o desrespeito, a agressividade, os abusos morais. Mais especificamente, a assertividade pode ser descrita como uma forma pessoal de agir e falar, por meio da qual a pessoa defende a si e aos seus direitos, expressa seus sentimentos e pensamentos positivos ou negativos de uma forma honesta, direta e adequada, ou seja, sem atacar a outra pessoa. Trata-se de um comportamento socialmente habilidoso.

Ao defender-se, a criança ou adulto se posicionam destacando que esta é a *sua forma* de pensar, sentir e ver o que se passa. Ela *não usa uma forma de expressar-se que indica que a sua verdade é a verdade para todos ou absoluta*.

Vamos encaminhar nossa análise junto com Carlos Drumond de Andrade, no seu poema

*A verdade.*

“A porta da verdade estava aberta,

Mas só deixava passar meia pessoa de cada vez

Assim não era possível atingir toda verdade

Porque a meia pessoa que entrava só trazia o perfil da meia verdade

E sua segunda metade

Voltava igualmente com meio perfil

E os meios perfis não coincidiam

Arrebentaram a porta. Derrubaram a porta

Chegaram ao lugar luminoso onde a verdade esplendia seus fogos.

Era dividida em metades diferentes uma da outra

Chegou-se a discutir qual a metade mais bela

Nenhuma das duas era totalmente bela

E carecia optar. Cada um optou conforme seu capricho, sua ilusão, sua miopia.”

A verdade tem muitos lados, e o que sentimos e pensamos é a nossa forma de ver o nosso mundo e como ele nos afeta. Seguindo este raciocínio, por exemplo, Paula poderia dizer à sua amiga Luiza : “*eu me sinto mal quando você me trata desta forma*” ao invés de “*você judia muito de mim*”. Na primeira forma, ela está falando sobre ela mesma e como se sente, e a amiga pode acreditar e concordar. Esta é a verdade dela e não importa se Luiza acha que “judiou”, teve ou não a intenção de fazer com que Paula se sentisse mal, se Paula está exagerando ou não etc. E sua forma de expressão abre a possibilidade de uma conversa saudável e de ocorrer um acordo sobre como agir daí para frente. Já, da segunda forma, Paula fala sobre Luiza, generaliza (isso é importante: é assertivo falar sobre fatos específicos) e a acusa. Isso pode fazer com que Luiza se torne defensiva, devolva acusações generalizadas e ambas se magoem, e não cheguem à solução ou a um acordo. Ser assertivo envolve *respeitar-se e respeitar o outro*. *Respeitar não é concordar ou ser subserviente e submisso*. Na assertividade, como já dissemos, a criança ou adulto demonstram **auto-respeito e respeito pelo outro. Há respeito mútuo.**

E como é dito no poema acima, “as verdades nem sempre coincidem” e “não é possível enxergar toda a verdade”. Na assertividade, isso implica que, para o respeito ser recíproco, a criança terá de aceitar que o outro possa pensar e sentir diferentemente dela, e os interesses possam conflitar. Serão precisos acordos e concessões, de um lado e de outro, mas não a ponto de comprometer a integridade de cada um. Muitas vezes será preciso ceder para que as necessidades dos dois sejam, pelo menos, parcialmente satisfeitas. Cada um perderá um pouco para ganhar algo maior, por exemplo, amigos para brincar junto e relacionamentos mais agradáveis.

Assim, a criança deve saber que “não ganhará” sempre. Mais ainda, que nem sempre uma sua atitude assertiva será totalmente bem recebida. Isso poderá ou não acontecer, mas que, agindo desta forma, ela terá mais chance de ser respeitada. A assertividade, portanto, não é uma fórmula mágica de sucesso, obtenção de objetivos ou controle social a qualquer custo. Se assim fosse, ela seria manipulação, mais do que respeito recíproco.

### **Comportamento Agressivo e Comportamento Passivo: “avessos do Comportamento Assertivo”.**

Vamos agora colocar o comportamento assertivo no ponto central de uma régua e vamos olhar para os dois lados. Quanto mais nos afastamos do centro em direção a um dos extremos, mais vemos os seus opostos: a agressividade e a passividade (ou comportamento agressivo e comportamento passivo). A assertividade se contrapõe a essas duas formas de agir.

*A passividade ou inassertividade seria a forma de agir na qual a pessoa não respeitaria ou faria respeitar a si e aos seus direitos. Não expressaria adequadamente seus sentimentos e pensamentos.* Ser pouco assertivo pode ser identificado quando sentimos algum desconforto emocional frente ao comportamento de outra pessoa e não conseguimos expressar de uma forma adequada. Agindo assim, não estamos dando ao colega, informações importantes sobre nós mesmos e nosso mundo privado, o que não ajudaria a construir uma relação respeitosa. Por exemplo, se ao invés de Pedro dizer ao colega Júlio que não gosta de ser chamado de “tampinha”, (o que para Júlio pode até ser um apelido carinhoso que deu ao amigo) e ainda sorrisse para ele quando isso acontecesse, Júlio provavelmente continuaria a chamá-lo desta forma. Júlio não teria pistas para deduzir que Pedro está se magoando. Pedro, por sua vez, poderia começar a evitar Júlio, chorar escondido, fazer alguma coisa que irritasse Júlio ou outras coisas que não ajudariam a resolver o problema e ainda poderiam criar outros.

Muito freqüentemente, a pessoa se comporta de forma inassertiva, temendo algumas conseqüências de uma ação mais intensa. Pode temer perder o afeto de um amigo, ser ridicularizado ou ser contrariado. Contudo, sendo inassertiva, pode continuar alvo de maus-tratos, ter sua autoconfiança e autoconceito abalados e de outra forma perder ou não fazer amigos.

E uma palavra mais sobre conseqüências da inassertividade: ao agir desta forma, podemos não estar fazendo um julgamento precipitado sobre nós mesmos e o outro. Primeiro, podemos pensar que um amigo não pode se desapontar com algum comportamento nosso e mesmo assim continuar com a amizade genuína. Se pensamos assim, provavelmente apreendemos isso em nossa vida. Mas esta não é uma boa regra! Devemos dar uma chance para as pessoas que conhecemos, e provavelmente teremos uma grata surpresa!

É claro que nós pais, querendo que nossos filhos sejam respeitosos e educados, nesta tentativa, às vezes exageramos e fortalecemos, sem querer, um padrão inassertivo. Por vezes, nós pais também agimos de forma passiva em muitas situações, sem perceber ou saber como fazer diferente. Como já dissemos, não é nossa “culpa” não termos aprendido, mas descobrir e aprender junto com o filho pode ser uma experiência muito rica para ambos.

Ela está do outro lado da régua. Agora a agressão. A agressão pode ser definida como a forma de expressar sentimentos, pensamentos e defender a si e aos seus direitos de forma desonesta, inapropriada e desrespeitosa para com outras pessoas. Parece não haver a preocupação com o outro, os seus direitos ou sentimentos. Geralmente agimos assim com raiva, e o que pode nos gratificar é ver o outro inibido, mais do que solucionar um problema e ficar bem. É comum ocorrer a tentativa de dominar ou vencer o outro, mais do que se defender. Para isso, pode-se humilhar, degradar propositalmente. Um exemplo disso ocorre quando, num jogo de futebol, Júlio perde um gol, depois de um passe de Dudu. Dudu fica com raiva e “parte para cima” de Júlio e fala que ele é um “isso ou aquilo”, que se o time perder ele vai apanhar, etc. Júlio fica acuado e tenso, e até erra mais vezes. Depois sai escondido e fica dias sem aparecer no treino! É natural que Dudu fique com raiva, fale a Júlio que foi uma má jogada e peça que ele jogue com mais atenção. Mas tudo o mais é excesso, não resolve o problema e ainda pode criar outros. Um jeito interessante de pensar na diferença entre comportamento assertivo, agressivo e passivo é imaginar que existe uma mosca bem irritante e perigosa zoando à nossa volta. A ação passiva seria ficar quieto, esperando-a ir-se embora. A agressiva, dar um tiro de canhão, demolir a parede, e nem sempre acertar a mosca. A ação assertiva seria observar a mosca, pegar um mata-moscas e dar um saque pontual que a espanta e não suja ou estraga qualquer coisa.

O comportamento agressivo geralmente não é socialmente aprovado. Então porque a pessoa pode continuar a apresentá-lo? Há uma armadilha aí. Vejamos no caso de Júlio e Dudu. A primeira reação de Júlio pode ser ficar com medo de Dudu e tentar melhorar para evitar mais encrenca. Se consegue, Júlio evita problemas e Dudu fica feliz. Não conseguindo, ele pode se excluir do relacionamento, parar de jogar futebol, e isso pode ser bem gratificante para Dudu. Ele pode gostar de “mandar” e geralmente quando somos agressivos, a pessoa pára o que está fazendo ou cede; isso nos parece bom. Mas se lançarmos um olhar mais longo, além das conseqüências imediatas, vemos que as pessoas que se comportam sempre da mesma forma agressiva, tendem a desenvolver péssimos relacionamentos. Elas podem ser até vistas como poderosas, mas também como muito desagradáveis e desgastantes. A tendência, então, seria de evitá-los. Todos nós certamente conhecemos alguém que se encaixe nesse exemplo. Alguém que “manda no futebol” mas não é convidado para festinhas ou para brincar na casa dos colegas, porque sempre está brigando e se metendo ou criando confusões. E o ruim é que elas não percebem que estão na armadilha, deslumbrados que ficam com as primeiras conseqüências do comportamento agressivo.

Até aqui falamos somente das palavras, mas também temos que olhar para o jeito com que falamos e a situação. Até um simples “eu te amo”, ou “você é um amigo legal” pode soar o inverso dependendo da “nossa cara”, o jeito de nosso corpo, nosso tom de voz ou da situação. Isso pode parecer um “sarro”, humilhar ou criar dúvida. E mais, “a cara” tem que combinar com as palavras, ou a mensagem fica ainda mais confusa. Isso não é bom! Se alguém diz que ficou com raiva num tom de quem pede desculpas, enrolando-se como um caramujo, pode parecer que ela está mais com medo do que com raiva. Pode ter ficado magoado, por exemplo, da amiga ter contado seu segredo a outra pessoa! Então a “tagarela” pode dar com os ombros, e ela se sentirá desrespeitada mais uma vez!

Temos que falar, ver como falamos, olhar para o outro sem ficar encarando ou desviando os olhos e combinar a postura, o tom de voz com as palavras. Tudo isso faz parte do comportar-se assertivamente.

### **Sobre as conseqüências de se comportar assertivamente**

Se ao ler este texto, o leitor está formulando “algumas perguntas que não

querem calar”, têm razão! Que tal estas: “no mundo em que vivemos, isso é sempre certo? Toda esta transparência não faz mal? Não aumenta a exposição de nossos pontos fracos? Podemos não ser entendidos? Podem se aproveitar disso para nos machucarem? A regra é de que ser assertivo é sempre possível, bom, necessário, adequado?”. Serão ótimas perguntas e bastante realistas! E começando pela última pergunta, podemos dizer um grande e sonoro NÃO!

Ter uma comunicação mais aberta, tentar ser sempre assertivo e lutar por relacionamentos reciprocamente respeitosos é muito bom como meta, mas a cada passo, devemos avaliar as conseqüências. Muitas vezes, é melhor deixar passar algumas situações, esperar outra oportunidade para nos expressarmos, evitar algumas pessoas e situações mais do que ser assertivos com elas e assim sucessivamente. É sempre bom avaliar alternativas e as conseqüências possíveis, e fazer uma escolha. Isso também é aprendido. Por vezes, é melhor deixar de responder a uma provocação, ignorar um apelido, por exemplo, do que continuar respondendo e demonstrando que ficamos chateados, para um colega que se sente muito feliz em nos provocar irritação! Às vezes, como já dito de início, é preciso revidar a agressão!

E se a criança se tornar sem-educação? Bem, deve ter sido notado que o que geralmente chamamos de falta de educação também pode ser chamado de agressividade! Geralmente, comportamentos “não-educados” também trazem certas conseqüências positivas imediatas, mas desrespeitam direitos, limites, sentimentos e pensamentos das outras pessoas. Provavelmente, a resposta alternativa à “falta de respeito” é a asserção. Assim, é preciso corrigir e redirecionar para uma forma “mais educada” de responder. Não é assertivo, por exemplo, dizer à avó de 70 anos que ela é uma chata, porque conta a mesma coisa três vezes e que nunca acerta em nos dar um presente. Se a criança age assim, é o caso de fazê-la desculpar-se, ajudá-la a refletir sobre a situação da avó e seus sentimentos e limites, e combinar uma nova forma de lidar com situações como estas. Outros exemplos são os abusos verbais que alguns infantes podem fazer com empregados da família. Neste caso, devemos interromper firmemente esta conduta e ajudar a criança a resolver o problema que tenha de forma assertiva.

É possível ser assertivo com os pais e avós, professores, pessoas mais velhas e autoridades, funcionários etc, usando-se os mesmos critérios já colocados anteriormente.

Vale a pena tentar. Pessoas assertivas geralmente são mais respeitadas e valorizadas que as agressivas e passivas. A falta de assertividade ou a agressividade não asseguram que todos vão gostar de nosso filho. Ser considerado o mais poderoso (bravo) ou bonzinho não é garantia de felicidade.

### **Aprendendo com o Caso de Carol e sua terapeuta a fazer análise do problema junto a seu filho.**

A mãe de Carol, de 10 anos, diz que sua filha é imatura, chorona e chata, devido aos comportamentos que apresenta em casa e com as amigas. Carol também se acha chata e se queixa muito dos comportamentos do irmão, da mãe e das amigas. Em casa, ela briga muito com o irmão (12 anos), grita muito alto quando provocada e briga muito com a mãe sem que nenhuma mudança ocorra no comportamento deles. Eles não fazem as coisas da forma como ela quer e ela fica muito brava e agride sua mãe, enquanto esta lhe dá muitos conselhos para se acalmar. Carol expressa o que sente de um modo desagradável e disfuncional. Torna-se malcriada nessas situações, e não identifica formas mais convenientes de solucionar seus problemas. Com as amigas, não fala sobre as coisas de que não gosta, pois tem medo de perdê-las e ser chamada de chata.

Ouvir que é chata, imatura e chorona interfere na formação do autoconceito da criança. O que os outros dizem colabora para o processo de formação do autoconceito (acreditamos que somos aquilo que nossa comunidade verbal diz que somos). Ao dizer que a criança é “legal”, agradável, boa aluna, esperta e inteligente, podemos favorecer a formação de autoconceito positivo. Ao dizer que a criança é burra, chata, desagradável e irritante, podemos favorecer a formação do autoconceito negativo para essas condições. A criança pode estabelecer novas relações e acreditar que se é burra, chata, desagradável e irritante, ninguém pode gostar dela. Carol também estabelece novas relações: se sou chata, ninguém gosta de mim, então tenho que aceitar o que Bete fala, pois assim não serei chata e não perderei minhas amigas.

Carol conta que sua melhor amiga (Bete), com a qual faz tudo junto, fica muito brava quando Carol não concorda com tudo o que ela quer. Carol passou a concordar com tudo, mesmo com as coisas que lhe desagradam muito. Essa “amiga” Bete, então, passou a exigir que ela ficasse no recreio só com ela; se

Carol conversasse com outras crianças, Bete inventava para as meninas que Carol havia falado mal delas ou contava "segredos" que Carol tinha confiado só a Bete. Carol não queria mais ser amiga de Bete, mas tinha medo de dizer isso para ela. Uma vez, quando não estava mais agüentando a situação, começou a dizer para Bete que não queria mais ser sua amiga. Bete disse a Carol que se não fosse mais sua amiga, ela faria toda a classe ficar contra ela. Carol ficou com muito medo de ficar sozinha e continuou ficando no recreio, somente com Bete, e fazendo tudo que ela queria.

Esse tipo de interação mostra a dificuldade de Carol em expressar seus sentimentos de modo assertivo para enfrentar a amiga controladora. Se Carol não fosse tão insegura com relação a conseguir novas amigas, teria sido capaz de não aceitar ser amiga exclusiva de Bete. Se tivesse aprendido habilidades sociais para ser agradável com as amigas, não teria medo de ficar sozinha e desta forma enfrentaria Bete e conquistaria outras amigas. Bete, ao perceber que não poderia fazer de Carol sua refém, tem de fazer algumas escolhas: ou muda seu comportamento com Carol e amplia o número de amigas sem ser controladora ou continua da mesma forma e fica sem amigas, até adquirir novas habilidades sociais.

É possível que Carol fosse insegura com relação a agradecer às pessoas, porque os comportamentos aprendidos em casa de chorar e brigar, ao invés de buscar a solução que mais funcionasse no momento, provocou uma limitação na interação agradável com as pessoas. O irmão de Carol aprendeu a provocá-la para vê-la chorar. Quando Carol vai tomar banho, o irmão apaga a luz e desliga a água quente, quando ela está ensaboada. Ela grita muito, chama a mãe, que ri dos gritos dela e diz que é muito chorona. O irmão liga a água quente novamente, depois de rir muito. Quando desce ao playground do prédio e só o irmão está em casa, Carol costuma deixar a porta aberta. O irmão tranca a porta e demora muito para abrir quando ela volta. O irmão só abre a porta depois de ouvir Carol chorar e gritar muito. Ela está aprendendo que chorar e gritar faz o irmão abrir a porta e ligar a água quente.

Carol acredita que é a grande vítima de todos com quem interage. Acredita que só lhe resta chorar, gritar e brigar com os familiares e ficar quieta com a "grande amiga".

O comportamento socialmente habilidoso deve ser identificado pelo efeito que tem no ambiente e não por sua forma de expressão. Se brigar tiver o efeito

de fazer o outro parar com suas agressões nas vezes seguintes, e se ficar quieta também tiver como efeito fazer o outro deixar de ser desagradável nas vezes seguintes, então tanto o expressar a raiva como o não expressá-la podem ser assertivos, dependendo de seu efeito. Devemos ensinar a criança a fazer análise do seu próprio comportamento de modo a instrumentalizá-la com critérios específicos que possam conduzi-la a tomar decisões acerca dos efeitos mais prováveis de seu próprio comportamento.

Como Carol poderia sair dessa difícil situação em que se encontra e aprender a lidar com as dificuldades de interação de modo mais assertivo?

No exemplo dado acima, de provocação do irmão, a primeira resposta selecionada foi “gritar e chorar” quando o irmão desliga o chuveiro. Para esta situação, foram levantadas várias hipóteses: Será que o irmão desliga o chuveiro:

- 1) Quando ela demora muito no banho porque assume o papel de controlador igual ao da mãe?
- 2) Por gostar de vê-la gritando e chorando, uma vez que ri muito com os gritos?
- 3) Porque quer tomar banho logo por estar atrasado?

Carol afirma que não demora muito no banho e que o irmão não está atrasado quando faz isso. Acha que ele gosta de provocá-la em muitas situações para rir com seus gritos e choros. Essas informações não foram confirmadas com a mãe por esta não poder participar no momento. Quando há disponibilidade da mãe, podem ser feitas sessões conjuntas com mãe e criança ou mãe, criança e irmão, para fazer novos combinados que seriam as novas regras de funcionamento para lidar com esses confrontos. Os pais também podem fazer pequenas reuniões com seus filhos para fazer combinados e implantar novas regras que ajudem a reduzir esses conflitos.

A criança pode ser conduzida a fazer análise dos comportamentos que fazem parte desta interação fraterna:

**(Terapeuta)** Quando você está ensaboada sob o chuveiro quente e seu irmão desliga a água quente → você grita muito alto → seu irmão ri muito alto → você chama sua mãe → ela ri e diz que você é muito chorona → você chora muito alto → seu irmão liga a água quente → você termina de tomar banho e sai

chorando e brigando com seu irmão e sua mãe.

**(Terapeuta)** Você acha que seu irmão gosta de ouvir os seus gritos. O que imagina que irá acontecer no próximo banho se você continuar gritando e chorando?

**(Criança)** Ele irá desligar de novo.

**(Terapeuta)** O que imagina que irá acontecer se você falar com sua mãe para fazer um combinado entre você e seu irmão de modo a ter uma regra em que “um não poderá desrespeitar o outro”. Na hora de seu banho, ele não poderia desligar a água quente; se não desligar, sua mãe combina uma consequência positiva e se ele desligar, perde um direito (como por exemplo, jogar no computador) porque não cumpriu com o trato combinado.

**(Criança)** Minha mãe não fará isso e não aceitará nada do que eu disser.

**(Terapeuta)** Podemos testar se realmente irá acontecer isso. Podemos fazer uma sessão conjunta para discutirmos com ela essa nova regra, ou podemos tentar primeiro uma forma de você resolver sozinha essa situação.

O que imagina que acontecerá se você conversar com seu irmão falando que você fica muito magoada quando ele faz isso e gostaria que ele não fizesse mais.

**(Criança)** Ele fica rindo e não adianta nada.

**(Terapeuta)** Quais os horários em que seu irmão não está em casa?

**(Criança)** São muitos horários, porque ele vai à escola em outro horário e fica brincando com os amigos.

**(Terapeuta)** O que você imagina que aconteceria se você tomasse banho quando seu irmão não está?

**(Criança)** Seria ótimo porque aí ele não desligaria a água.

**(Terapeuta)** Porque você acha que seu irmão tranca a porta quando você sai?

**(Criança)** Eu acho que é para me provocar.

**(Terapeuta)** Você já perguntou para ele?

**(Criança)** Não, porque não dá pra conversar com ele.

**(Terapeuta)** Então vamos levantar outras hipóteses: a) ele não quer que

a porta fique aberta. b) sua mãe pediu para deixar a porta fechada porque é perigoso deixá-la aberta.

**(Criança)** Meu irmão não me deixa entrar em casa quando eu volto do playground, e me deixa gritando e chorando um tempão.

**(Terapeuta)** Será que ele acha que dessa forma irá te ensinar a levar a chave?

**(Criança)** Não sei.

**(Terapeuta)** Qual dessas hipóteses você quer testar nessa semana?

**(Criança)** Vou levar a chave e quando subir, não preciso esperá-lo para abrir a porta.

Carol observou que seu irmão parou com os comportamentos provocativos. Ela não chorava mais e a interação ficou agradável entre eles. A família passou a comentar que Carol estava mais madura e que era uma garota muito agradável. O que as pessoas nos dizem (nossa comunidade verbal) colabora muito para a formação do autoconceito. Agora Carol está reformulando seu autoconceito de garota chata para outro autoconceito, o de garota agradável. Pode sozinha estabelecer novas relações: se me comporto de modo a ser agradável, então as pessoas gostam de mim, então não terei problemas em fazer novas amigas quando resolver me afastar da Bete. Carol tornou-se mais “segura”, pois acreditava em seus comportamentos positivos e na sua habilidade de fazer novas amigas. Desta forma, perdeu o medo de ficar isolada, sem ninguém. Antes, Carol acreditava que era a vítima da situação e que os outros deveriam mudar. Com isso, ela colocava a sua felicidade nas mãos dos outros e não fazia acontecerem coisas boas para si própria.

## **Palavras Finais**

O desenvolvimento de habilidades sociais adequadas pode ser favorecido por meio da interação pais e filhos. O sistema de criação dos pais (com os avós da criança) e o sistema de criação dos filhos (com seus pais) podem dificultar ou favorecer esse desenvolvimento.

Pais podem aprender a ensinar seus filhos a desenvolver comportamentos assertivos. Seguir um programa para desenvolver essas habilidades no filho pode ser útil.

É importante levar a criança a descrever as situações com que não conseguiu lidar de modo confortável. Os pais devem ter muito cuidado na interação com a criança quando ela conta algo que causou problemas. Ao contar algo desagradável que outra criança lhe fez, não podemos perguntar: E o que você fez? Esta pergunta tem uma característica acusatória e pode levar a criança a se fechar e não contar mais nada, com medo de ser criticada, ou levar broncas ou qualquer tipo de punição. Frente a qualquer relato da criança, devemos nos comportar como o fazemos com um amigo. Ouvimos, apoiamos (e apoiar não é estimular o erro) dizendo que entendemos como está se sentindo com esses problemas e só então oferecemos ajuda para pensar numa maneira de tirá-la daquela situação difícil. Ao se sentir ouvida e apoiada, a criança aceita com mais facilidade discutir quais os comportamentos alternativos que poderiam ajudá-la a mudar aquela situação. Ao conduzir a criança a identificar os comportamentos alternativos, também estaremos ensinando a criança a identificar as conseqüências para cada um desses comportamentos alternativos. Agora ela aprende que pode fazer escolhas sobre quais dos comportamentos terão uma conseqüência melhor para ela e para as pessoas envolvidas na situação. Isto faz parte do processo de formação de responsabilidade que torna a criança mais independente do adulto.

Quando a criança se recusa a descrever os tipos de confrontos que estão causando problemas, os pais podem observar o comportamento da criança em diferentes situações e conversar sobre padrões de comportamentos dos personagens de historinhas infantis, até que a criança passe a falar de seus próprios comportamentos.

E mais uma vez, sobre a assertividade dos pais frente aos filhos. Pais que cedem aos pedidos dos filhos mesmo quando prejudicam a si mesmos, podem ter dificuldades de dizer “Não” ao filho.

Júlia é uma mãe muito cuidadosa e preocupada com o bem-estar de seu filho. Como trabalha fora e fica somente à noite com seu filho, ela acredita que deve ficar com ele o tempo todo e fazer tudo o que ele pedir, independentemente de ela gostar ou não. Ela adora jogar jogos de tabuleiro, mas detesta jogar bola, peteca e bexiga. Quando Paulinho lhe pede para jogar bola, ela não consegue dizer “Não” a ele. Parece que Júlia acredita que deve fazer com o filho qualquer coisa que ele queira, independentemente de ela gostar ou não. Desse modo, se Júlia se recusa a jogar peteca, sente-se desconfortável, pensando que não é uma boa mãe. Porém,

tudo o que fazemos sem gostar ou querer, fazemos sem muita alegria, com algum desconforto e até com irritação. Queremos acabar logo com aquilo e a criança percebe, e pode pensar que não estamos gostando de ficar com ela, porque não expressamos claramente o que sentimos.

Se Júlia disser que não gosta de jogar bola e nem peteca, mas que gostaria muito de jogar um jogo de tabuleiro, estará expressando seus sentimentos e ficará mais claro para a criança que ela quer ficar com ela, porém fazendo uma coisa de que goste. A mãe estará ensinando ao Paulinho que ele pode fazer determinadas atividades junto com a mãe, desde que sejam coisas de que ela goste. Paulinho também estará aprendendo a perguntar o que as pessoas gostam antes de propor formas de brincadeira. Pode, desse modo, desenvolver uma melhor percepção do outro. Irá compreender melhor quando sua mãe quiser parar uma atividade de que não gosta e combinou que faria só um pouquinho. Estará também aprendendo que as pessoas não estão sempre disponíveis e que é melhor brincar um pouco com a mãe, um pouco com os amigos e um pouco com o pai.

Expressar para os filhos o que sentimos, os ensina a lidar melhor com os limites ao invés de esperar uma disponibilidade irrestrita. Ensinamos também que, embora amemos a criança, os seus comportamentos podem ajudar a regular a expressão de amor ou raiva dos pais. Temos o direito de sentir raiva ou qualquer outra emoção. O importante é saber expressar essas emoções levando-se em conta o respeito ao outro e a si mesmo. Desta forma, a criança aprenderá que também pode expressar suas emoções usando o mesmo critério. Pode sentir raiva da mãe e pode dizer que fica com muita raiva quando a mãe conta para um amigo que ele é preguiçoso e não escovou os dentes. Pode dizer que gostaria que a mãe não fizesse mais isso, mas não pode xingá-la nem bater nela.

Podemos concluir que dependendo da situação, ficar em silêncio pode ser mais assertivo, ao passo que em outras situações, expressar os pensamentos e sentimentos é fundamental. Somente o analisar dos comportamentos e suas conseqüências em cada situação é que nos ajudará a tomar decisões mais adequadas e a fazer as melhores escolhas.


**CAPÍTULO 11**
**QUEM DESEJA UMA CRIANÇA  
QUE EXPRESSA OPINIÕES?**


---

 Laércia Abreu Vasconcelos

*Era uma vez uma criança, filha de professores, que vivia no século XXI. Ela descobriu, desde cedo, que sem opinião crítica não conseguiria sobreviver... Aqueles eram tempos da internet, do mundo da velocidade da informação. E aconteceu uma guerra... Uma guerra difícil de entender, porque se escondia atrás de uma outra, a guerra de informações, que servia ora a interesses americanos ora a interesses árabes, iraquianos... A criança, que tinha 9 anos, compreendeu, então, como era importante pais que brincavam com ela, que contavam histórias familiares, que dividiam com ela seus valores, seus sonhos, seus conhecimentos... Uma outra criança, de 10 anos, vivia numa casa vizinha. Os pais dessa criança não eram alfabetizados, mas também com ela dividiam seus sonhos, seus valores e os conhecimentos que uma rica história de vida lhes trouxera. As duas crianças encontraram-se um dia, brincaram e tornaram-se amigas. Essa convivência de companheirismo e amizade enriqueceu a ambas, levando-lhes conhecimentos que se completavam e que lhes permitiram, assim, construir um modo próprio de ver o mundo. Essa riqueza, elas a levaram para a escola e a compartilharam com os colegas. Com os colegas e os professores também aprenderam, assim como aprenderam com a leitura de livros na biblioteca da escola, com as visitas a museus, com a audiência de belas músicas. E assim elas se tornaram **crianças que expressam opiniões.....***

**A** pergunta Quem deseja uma criança que expressa opiniões estabelece ocasião para a discussão de práticas educativas e de valores voltados para o comportamento da criança. Um primeiro ponto, fundamental, é a análise

do conceito de infância, que nossa família ou nossa cultura têm defendido e que, por sua vez, tem controlado nosso proceder em relação às nossas crianças. A rotulação de comportamentos de uma criança, a “medicalização”<sup>1</sup> da psicologia, em muito contribui para o surgimento de dificuldades que têm sido observadas nos contextos familiar e escolar. Comportamentos anti-sociais são cada vez mais relatados pelos pais. O presente capítulo apresentará uma breve evolução da história do conceito de infância e alguns pontos voltados para práticas educativas, potencialmente importantes para a resposta à questão: Quem deseja uma criança que expressa opiniões? As interpretações apresentadas são formuladas a partir da ciência da Análise do Comportamento, uma abordagem da Psicologia e tem como objetivo oferecer ao leitor, uma oportunidade de aumentar seu conhecimento sobre essa forma de interpretação do comportamento humano. A Análise do Comportamento não se limita à análise experimental do comportamento desenvolvida em laboratórios com animais ou com seres humanos. Ela envolve também observações casuais, observações sistemáticas em instituições, análises e revisões conceituais, e interpretações não fundamentadas em dados empiricamente coletados (Skinner, 1974; Todorov, 1982).

Nossa realidade nos impõe uma intensa forma de privação: a privação de tempo; a falta de tempo dos pais para seus filhos. No entanto, a disposição para o planejamento do tempo disponível para estar com a criança pode ser uma estratégia de sobrevivência para nossa sociedade. O amor e a ética serão assim fortalecidos no interior de cada família. O bombardeamento de informações que sofremos no século XXI cria a necessidade de formarmos indivíduos que saibam questionar, criticar e selecionar essas informações. A Jornalista e produtora cultural Silvana Gontijo<sup>2</sup> tem discutido a criação de uma disciplina nas escolas voltada para o ensino de uma visão crítica das informações veiculadas pelos jornais, revistas, rádio e televisão. A criança de nosso tempo nasce e se desenvolve de forma distinta das crianças de algumas décadas atrás. Ontem, nascíamos de olhinhos fechados, ficávamos em quartos escuros... Hoje, a criança nasce de olhos bem abertos, observando tudo ao seu redor. Com pouca idade, por volta dos dois anos, algumas crianças já estão falando um número extraordinário de palavras. A maturação física

---

<sup>1</sup> Ver Moraes (2001) para uma reflexão sobre a potencial contribuição da Psicologia em algumas questões éticas contemporâneas.

<sup>2</sup> [http://www.aeroplanoeditora.com.br/sala\\_mundo\\_em\\_comunicação\\_bio.html](http://www.aeroplanoeditora.com.br/sala_mundo_em_comunicação_bio.html)

tem sido também alvo de análise e tem-se mostrado mais veloz do que o desenvolvimento observado nas crianças de algumas décadas atrás. Ontem, as crianças eram inseridas no contexto escolar aos seis anos e, hoje, elas estão entrando nas escolas com apenas um ano de idade. Os resultados dessa mudança devem ser investigados em futuras pesquisas (Carvalho, 1997).

Piaget (1976) foi um teórico que defendeu a chamada pedagogia experimental, incentivando o desenvolvimento de pesquisas que nos dissessem, de forma sistemática, por meio dos dados obtidos em diferentes estudos, quais eram as estratégias mais produtivas para nossos alunos. Não deveríamos mudar as estratégias de ensino controlados apenas por normas governamentais e, sim, baseados nas necessidades e no contexto de ensino. Infelizmente, não é o que tem acontecido (Capovilla, 2002). Não é incomum uma leitura de Piaget que desconsidere seu alerta para a pesquisa, para um olhar cuidadoso sobre o contexto de ensino nas escolas.

Um outro profissional que apresenta um alerta semelhante, Skinner (1953, 1974), também tem sido interpretado de maneira equivocada, especialmente pelos educadores. Skinner defendeu que a análise de um indivíduo deve ser feita a partir dele mesmo, sem normatização, isto é, sem indicação de padrões normais, sem o uso de classificação ou rótulos. Ao considerar o relacionamento de pais e filhos, não há que se apontarem culpados e inocentes, mas manter o cuidado analítico de considerar diferentes variáveis que estão influenciando um comportamento e que podem explicar a sua existência. Quanto mais conhecermos sobre o contexto e a história de apresentação de um determinado comportamento, mais poderemos nos aproximar de análises mais completas, evitando conclusões simplistas da realidade.

O conhecimento por parte dos educadores dos detalhes da rotina de emissão de um determinado padrão de comportamento da criança poderá favorecer o surgimento de alternativas de ação mais apropriadas para aquela família, para aquela criança. Portanto, os dois pesquisadores, Piaget e Skinner, são exemplos de teorias que defendem uma análise cuidadosa de todos os eventos, de todos os fatos envolvidos nos nossos procedimentos de ensino. Esses autores não propõem, de maneira nenhuma, práticas educativas gerais. A ênfase não é prescritiva, "faça dessa forma..." mas é colocada, isto sim, no desenvolvimento de estratégias que aproximem da realidade da criança os pais, professores e outros profissionais. E

é essa realidade que pretendem compreender e nela intervir de uma forma que seja apropriada a todos os indivíduos (Ver Skinner, 1974/1982, com a discussão da filosofia do behaviorismo radical<sup>3</sup>).

### **A teorização da infância**

Teorias sobre a infância, a criança, o adolescente têm uma longa história de vida. Só não podemos nos esquecer de que teorias são criações explicativas, produto de uma época com suas características históricas. A verdade num tempo pode não o ser mais no momento histórico seguinte. E é isso mesmo que encontramos na literatura internacional: diferentes teorias sobre a criança. O advogado Dr. Mendez e o pedagogo Costa apresentam em seu livro, "Das necessidades aos direitos", uma discussão fundamental sobre esse tema (Mendez & Costa, 1994). É interessante notar que nem mesmo o conceito genérico de infância abrange todas as crianças, as excluídas, aquelas que vivem à margem da sociedade se convertem em menores.

Um dos estudos mais completos sobre a infância, o de Ariés (1988) mostra as teorias vigentes, em diferentes épocas. Na antiga Roma, os recém-nascidos eram expostos nas portas do palácio imperial e os não escolhidos pelas autoridades eram assassinados. O infanticídio só foi considerado um delito no século IV, quando provocou repulsa nas classes populares e, desde então, a morte infantil tem sido absolutamente intolerável. No século XVI, nos anos 1500, a criança participava do mundo dos adultos. No século XVII, nos anos 1600, nasce uma nova categoria, a infância. A escola e a família tornam-se responsáveis pela educação das crianças, que são separadas dos adultos. Os princípios fundamentais eram a vigilância permanente e a obrigação de denunciar a existência de castigos corporais contra crianças. Porém, o interesse pelas crianças era uma tarefa mais atribuída aos moralistas do que aos humanistas (Mendez & Costa, 1994).

---

<sup>3</sup> A filosofia, princípios gerais voltados para o estudo do comportamento humano, é denominada de radical por buscar a raiz, a compreensão de toda forma de comportamento humano. Não há semelhanças com as ênfases de Pavlov, Watson, Tolman e Hull (e.g., Chiesa, 1994). A ciência, *Análise do Comportamento*, é sociointeracionista e humanista (e.g., Patterson, 1992/2002) e visa a um mundo no qual os indivíduos possam ser felizes, conhecendo suas alternativas de escolha, conscientes da capacidade de construir sua própria história.

No século XIX, nos anos 1800, consolida-se a visão da escola como um lugar de produção da ordem, com a atribuição de recolher e proteger os menores excluídos do sistema escolar. “O processo de infantilização se inicia com o interesse pela educação da criança, desenvolvido pelo Estado” (Andrade, 1998, p. 166). No início do século XX, a criança não é mais vista como um adulto em miniatura, um ainda não que se tornará um adulto um dia. É uma criança, com anatomia, fisiologia e psicologia próprias. Não é anjo nem demônio, é uma criança. O estudo da infância é constituído e produz métodos educativos, o que resultou na substituição das escolas reformatórias por escolas orientadas pelas ciências pedagógicas. Finalmente, a partir desse século a criança deixa de ser vista como um objeto de compaixão e passa a ser um indivíduo detentor de direitos (Mendez & Costa, 1994).

Entretanto, mesmo no século XX e até nossos dias, ainda observamos o poder de certas teorias que incapacitam e rotulam as crianças. Os tribunais ainda trabalham com a anormalidade segregada, com definições normativas e científicas. Autorizados pelo conhecimento científico, infelizmente, os tribunais ainda decidem baseados numa abordagem médica dos problemas sociais (Mendez & Costa, 1994). A criança é rotulada como doente, quando todo um contexto social deveria ser analisado. Mendez e Costa criticam também o chamado darwinismo social, a teoria do salve-se quem puder. A década de 70 é permeada pelo autoritarismo também no campo das políticas sociais. Na década de 80, “a criança é uma ilha rodeada de omissões por todos aqueles que possuem alguma responsabilidade institucional a respeito” (Mendez & Costa, 1994, p. 70).

O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) no Brasil, que entrou em vigor em outubro de 1990, marca a década de 90 como a da criança. No entanto, os direitos humanos são resultados de um processo de lutas nos campos econômico, político, jurídico e cultural. Somente com a integração dos mundos político, jurídico e social (incluindo as organizações não-governamentais, os centros de estudos voltados para os direitos da criança) avanços poderão ser de fato implementados. Isto é, só serão possíveis com a mudança da cultura da inferioridade-subordinação da infância para aquela em que a criança seja vista como um indivíduo pleno de direitos (Mendez & Costa, 1994).

Portanto, a evolução do conceito de criança é importante como um alerta para as famílias. Uma teoria não é uma verdade absoluta, ela é probabilística e surge

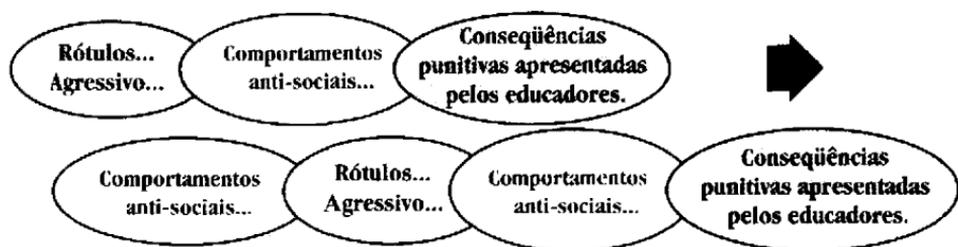
em um contexto sociocultural e histórico. É fundamental que, em primeiro lugar, as famílias dêem destaque aos seus próprios valores, à sua forma de educar, desde que não sejam desrespeitados os direitos de uma criança. Não existe um manual de educação com as principais práticas educativas, e as famílias não deveriam se inibir diante de tantos especialistas e de tantas teorias psicológicas e pedagógicas. As famílias não deveriam menosprezar seus valores, suas opiniões, sua forma de educar. Ao seguir sua própria história, elas estarão transferindo, de geração em geração, a sua própria identidade. O respeito pelas idiossincrasias, as características peculiares de cada grupo familiar deveriam ser parte do compromisso ético de todos os psicólogos.

Ao considerar o adolescente, observam-se também teorias que anunciam a existência de um padrão de comportamentos-problema justificados por essa fase do desenvolvimento, pelo estirão do crescimento e maturidade sexual. Entretanto, estudos envolvendo diferentes culturas não confirmam a universalidade dessas teorias. Mais uma vez é importante destacar que estamos diante de teorias. Estamos considerando interpretações, hipóteses, tentativas de explicação do comportamento humano.

Num estudo envolvendo adolescentes brasileiros, Zagury (1996) observa a existência de padrões de comportamentos adaptados entre os 943 jovens entrevistados. Estudantes de primeiro e segundo graus, entre 14 e 18 anos, de ambos os sexos, das classes A, B, C, D e E, de seis capitais de importantes estados brasileiros, do Distrito Federal e de nove cidades do interior de vários estados fizeram parte de sua amostra. Os resultados mostraram que muitos adolescentes têm objetivos claros para suas vidas, voltados para a formação acadêmica, o respeito e admiração pelos educadores, o compromisso com a rotina escolar. Entre suas atividades de lazer, muitos valorizam a música, esportes e a interação com amigos; dedicam-se à leitura de livros, revistas e jornais. Avaliam a educação que receberam dos pais relatando a existência de aspectos tradicionalistas e modernos. A maioria dos jovens relata não-envolvimento com drogas, embora seja citada a presença do álcool em suas vidas. A experiência sexual ainda não ocorreu para muitos dos jovens entrevistados.

Aspectos biológicos, não implicam, necessariamente, padrões de comportamentos agressivos ou de outra natureza qualquer. Explicações biológicas complementam, porém, não substituem explicações comportamentais, as quais

envolvem a história de aprendizagem do indivíduo e seu meio cultural. Mesmo quando estamos diante de déficits apresentados pelo organismo, vale ressaltar que limites biológicos não podem ser considerados sinônimos de limites comportamentais (Roche & Barnes, 1997). Nestes casos, a atribuição de rótulos, tem resultado em uma limitação das oportunidades de aprendizagem ao indivíduo. Ao rotularmos uma criança ou um jovem de, por exemplo, lento, hiperativo, birrento, medroso ou agressivo, poderemos estar contribuindo para que ele se “especialize” em cada um desses rótulos, aprendendo a se comportar de maneira consistente com tais rotulações. É possível que a rotulação de uma criança funcione para ela como uma sinalização para emitir os comportamentos envolvidos no rótulo. Em geral, ela recebe punições pelos seus comportamentos inapropriados<sup>4</sup>, e o ciclo continua. Estímulos aversivos como ameaças, punições físicas, perda de privilégios geram sentimentos de rejeição, raiva e podem produzir também modelos de ação agressivos. O processo de rotulação é, assim, fortalecido e todo o ciclo pode se repetir, gerando violência, como apresentado na Figura 1.



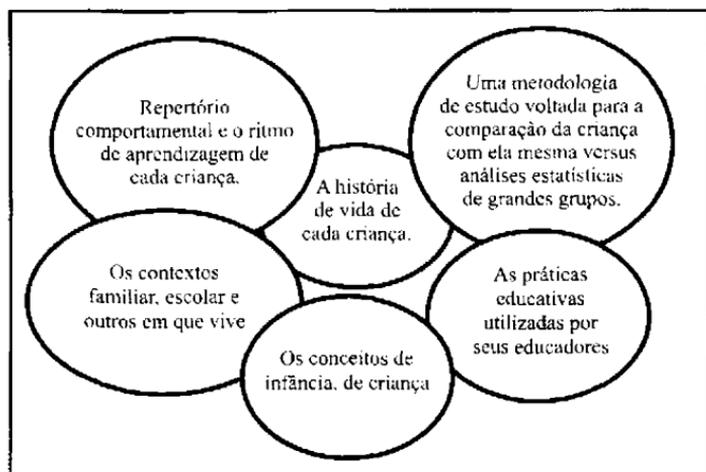
**Figura 1.** Ciclos envolvendo seqüências de comportamentos de um educador como a apresentação de rótulos para uma criança, um padrão de comportamentos desta em conformidade com a rotulação, apesar das conseqüências punitivas. A criança poderá continuar a emitir comportamentos agressivos ou anti-sociais, repetindo, assim a seqüência.

<sup>4</sup> Comportamentos apropriados são sensíveis às contingências em vigor: valorizados por um grupo social, sendo, em geral, conseqüenciados com reforçamento positivo. Vale ressaltar que os comportamentos inapropriados podem ser considerados também adaptativos. Em um contexto familiar coercitivo, a criança poderá relatar uma inverdade, evitando a punição física (reforço negativo), embora o mesmo comportamento envolva riscos a longo prazo, de punição.

### **Avaliações dos comportamentos de uma criança**

A busca pela resposta à questão: Quem deseja uma criança que expressa opiniões? passa por formas de avaliação dos comportamentos de uma criança. Uma das perguntas mais comuns formuladas por pais e professores, assim como por outros profissionais que lidam com crianças é: quais são os padrões de comportamentos aceitáveis, apropriados, corretos ou normais de uma criança, em determinadas idades? A criança faz parte de um grupo familiar e merece atenção quanto às suas necessidades específicas. A determinação de comportamentos que uma criança pode emitir em cada idade corre sérios riscos de interferir de forma prejudicial no seu ritmo de aprendizagem. O desenvolvimento do ser humano é contínuo e ocorre durante toda a sua vida; entretanto, os extremos do continuum, a infância e a senilidade, apresentam necessidades específicas, que devem ser respeitadas por toda a sociedade, o que não significa defender o que uma criança poderá fazer em cada ano de vida. A busca pela determinação da adequação, da normalidade de comportamentos para determinadas idades, poderia ser substituída por esforços voltados para a observação constante e cuidadosa dos comportamentos emitidos pela criança diariamente. Assim, as perguntas: É normal a criança expressar opiniões desde os primeiros anos de vida? É normal ser excessivamente questionadora? É normal tantos argumentos apresentados por uma criança? poderiam ser substituídas por cuidadosas observações da criança em diferentes tarefas e contextos, o que poderia resultar em procedimentos educativos, potencialmente mais efetivos, e adequados do ponto de vista ético. A Figura 2 apresenta um conjunto de variáveis potencialmente importantes na explicação dos comportamentos emitidos por uma criança.

Desse modo, a causa de comportamentos que foram considerados inapropriados pelos educadores é vista a partir de suas interações em diferentes contextos. Explicações que colocam o problema NA CRIANÇA, ao dizer: “Não há o que fazer, ela é assim, é sua personalidade, é seu jeito de ser, é igual à mãe, é igual ao pai...” podem ser substituídas por uma postura investigativa dos educadores. Serão analisados os acontecimentos que estão ocorrendo juntos e que poderiam favorecer o desenvolvimento de análises mais completas do comportamento da criança. Ao tentarmos explicar o comportamento humano estaremos sempre falando de interações entre indivíduos e é para essas interações que devemos nos voltar, observando as situações em que ocorrem e os comportamentos que são emitidos



**Figura 2.** Conjunto de variáveis potencialmente importantes na explicação dos comportamentos emitidos por uma criança.

pelas pessoas em diferentes contextos, em família, na escola, entre amigos, entre outros (Todorov, 1989).

Infelizmente, essa forma de explicação não tem tido grande aceitação junto a um grande número de pais e professores, nem entre muitos profissionais da área de saúde. Os adultos, em geral, procuram diagnósticos para os comportamentos das crianças. Parece ser mais fácil aceitar que o problema é da criança, do que aceitar que situações de vida em família poderiam ser alvo de reflexão e crítica. Isso envolve mais esforço, dedicação, tempo e observação dos pais. A longo prazo, porém, os frutos colhidos poderão compensar o custo envolvido. A maior participação dos pais na vida de uma criança poderá favorecer o desenvolvimento de fortes laços afetivos, de valores em comum, de segurança, de auto-estima, o que pode resultar em muitos outros benefícios para a criança. Entre eles poderá estar o aperfeiçoamento das suas formas de expressão de sentimentos e opiniões. Um ambiente de amor e respeito entre as pessoas é favorável à criatividade, à felicidade e à perpetuação de valores fundamentais para a sobrevivência do homem no século XXI, o século do homem (e.g., Ardila, 1992/2003).

### **A personalidade de uma criança e a expressão de opiniões**

A expressão de opiniões tem sido associada a diferentes tipos de personalidade que nascem com a criança. Entretanto, o eu, o self ou a personalidade são formados ao longo de toda a sua história de vida. Não nascemos prontos, bons ou maus. A auto-estima, a valorização e confiança em si mesmo são desenvolvidas na interação de uma criança com uma comunidade que a respeita e a incentiva a exprimir suas opiniões e seus sentimentos. A criatividade ou a emissão de comportamentos inovadores é facilitada quando a criança se sente acolhida, amada e, sobretudo, quando seus primeiros educadores valorizam suas opiniões e participam de seus jogos de fantasia (Virgolim & Alencar, 1994). A sociedade nos ensina a nos conhecer quando ela, por meio de perguntas, nos põe a pensar como estamos nos sentindo e quais são nossas opiniões (e.g., Skinner, 1953/1981; 1974/1982). A comunidade influencia nossa autopercepção e pode levar uma criança a se definir como capaz, inteligente ou como incompetente e limitada, sem que essas definições sejam, de fato, correspondentes ao seu repertório, sua capacidade ou suas habilidades.

O desenvolvimento da criança, de sua personalidade, de seu repertório de habilidades é favorecido pela presença de atividades lúdicas, isto é, de brincadeiras. Brincar é fundamental para o desenvolvimento físico e psicológico de uma criança. Sua comunicação com o mundo ocorre por meio de fantasias, da utilização de miniaturas, pelo mundo do faz-de-conta. O contexto de brincadeiras com livros, filmes, música e peças teatrais de qualidade e apropriados para uma criança constitui uma rica ocasião para o desenvolvimento do encantamento pela leitura, pela arte em geral e pela sua cultura. O conhecimento deveria ser introduzido no mundo infantil de forma lúdica. Brincando, a criança aprende e, gradualmente, desde seus primeiros anos de vida, ela poderá ser incentivada a engajar-se em sua formação intelectual, sem forçá-la ou obrigá-la, o que teria sérios riscos de gerar repulsa, fuga ou evitação, de tudo que se referir ao mundo acadêmico ou a outras áreas que foram, assim, introduzidas.

A expressão de opiniões poderá ser orientada por vários recursos disponíveis. Nesse ponto, é importante a exposição da criança a recursos de qualidade, a uma música de qualidade, por exemplo. A ênfase na música de qualidade tem sido dada pelo jornalista e músico Luiz Naciff, pelo cantor e compositor Ivan Lins, assim como pelos cantores e compositores Sandra Peres e Paulo Tatit (Ver

Palavra Cantada 10 anos, 2004, São Paulo). Os estilos musicais brasileiros como o chorinho, samba, bossa nova, modas clássicas de viola, a música popular de raiz, a música popular brasileira e a música regional poderão aproximar a criança de suas raízes culturais.

Músicas infantis de qualidade<sup>5</sup> também existem, tais como as canções de Sandra Peres e Paulo Tatit do projeto “Palavra Cantada: canções de brincar”, que ganhou o prêmio Sharp de melhor disco infantil; Canções de Ninar, Canções Curiosas, Cantigas de Roda entre outras. A cantora e compositora Bia Bedran, por exemplo, com Caixa de Música de Bia, Dona Árvore e Bia canta e conta. As canções do Sítio do Picapau Amarelo, do Castelo Rá-Tim-Bum, da Orquestra de Senhoritas, A menina e a pequena orquestra; do Coro infantil do Teatro Municipal do Rio de Janeiro, Villa-Lobos para crianças; de Toquinho, Canção de todas as crianças; de Vinicius de Moraes, Arca de Noé; de Vinicius, Toquinho e Adriana Calcanhotto, O poeta aprendiz; de Carlos Savalla, Arco-Íris; de Hélio Ziskind, Cantigas de roda; de Fernanda da Costa Pereira, Stagium; da editora Esetec, Do fundo do baú; da editora Caramelo, Quem canta seus males espanta 1 e 2 e, a coleção MPBaby: bossa nova, beatles, country, folksongs e Mozart.

Filmes clássicos infantis, como as produções dos estúdios Paramount, Disney, Pixar, Dreamworks, MCDworld music, Warner Bros, Globo Vídeo e Mega Núcleo. A produção brasileira da TV Globo Ltda/Monteiro Lobato, a produção da TV Cultura – O Castelo Rá-Tim-Bum, assim como a literatura infantil brasileira, oferecem ricas oportunidades para despertar o interesse da criança por diferentes áreas de conhecimento. A produção de livros voltados para o público infantil, no Brasil, é significativa em variedade de opções e qualidade. Entre alguns escritores estão Monteiro Lobato, o pai da literatura infantil brasileira, Ziraldo, Maurício de Souza, Ruth Rocha, Ana Maria Machado, Eva Furnari, Adriana Falcão, Lalau e Laurabeatriz, Cecília Meireles para Crianças, da editora Fronteira, Ontologia de Poesia Brasileira para Crianças, da editora Girassol entre vários outros escritores excelentes distribuídos em todos os estados do Brasil.

---

<sup>5</sup> *Música infantil de qualidade* será considerada aquelas canções que apresentam ricas melodias e letras que estimulem as crianças a pensarem em diferentes temas, enriquecendo seu repertório verbal. São canções que podem introduzir a criança aos variados instrumentos musicais: apresentar diferentes estilos musicais brasileiros e, sobretudo, utilizar um vocabulário apropriado às crianças, não apresentando temas sexuais ou xingamentos, por exemplo.

### **Estimular ou limitar a expressão de opiniões de uma criança?**

Algumas famílias têm respondido, de forma indireta, negativamente a essa questão. Crianças mais argumentativas e questionadoras têm recebido por parte dos adultos, em geral, punições. A intolerância de muitos educadores ao ritmo de uma criança ou à sua postura argumentativa tem resultado em uma multidão de crianças classificadas como problema (Vasconcelos, 2002). Outras famílias apóiam e incentivam a curiosidade de suas crianças, seus pensamentos, sentimentos e expressão de suas opiniões. Outras, ainda, têm respostas inconsistentes, o que confunde as crianças e pode gerar problemas de interação com os pais. Tais famílias ora aprovam, ora desaprovam a criança. Os adultos perguntam se não é mais apropriado não estimular as manifestações de opiniões da criança e, sim, apresentar rígidos limites. O diagnóstico de falta de limites ganhou proporções inaceitáveis e tem sido oferecido como explicação para a expressão de raiva ou de descontentamento de uma criança. Entretanto, essas manifestações podem representar um sinal, um alerta para os educadores, já que pode ser a única forma que a criança tem para dizer que não está feliz. Cabe aos adultos descobrir, observar, analisar, decifrar o que poderá ser feito por ela e por toda a família.

Uma criança pode expressar seus sentimentos e opiniões por meio de comportamentos agressivos, tais como chutar, gritar, xingar, jogar objetos, arrancar plantas, como respostas a situações estressantes de diferentes naturezas, desde a falta de atenção de um adulto significativo para ela a situações de violência física ou psicológica a que está sendo exposta. Tais comportamentos não deveriam ser ignorados ou sempre interpretados como confirmação da falta de limites da criança ou incapacidade de expressão de sentimentos e opiniões. Ela pode não ter repertório verbal para expressar em palavras "estou infeliz porque estou sendo exposta a alguma forma de negligência ou abuso".

A criança pode também apresentar esse padrão de comportamentos inapropriados porque não está recebendo modelos alternativos para solucionar seus problemas; porque não está recebendo sinalizações de limites importantes que garantam o respeito ao outro com o qual interage. Não está tendo oportunidades de aprendizagem de comportamentos sociais apropriados. Portanto, é necessário, novamente, que se tenha um olhar cuidadoso para as sinalizações da criança. O diagnóstico - falta de limites - pode também ser dado diante de uma outra forma de expressão da criança, um padrão de comportamento, que pode ser observado desde

o segundo ano de vida: a verbalização da criança “não me ajude, eu faço sozinha”. É possível que isso represente um sinal de mudança de um padrão de comportamentos caracterizados por uma total dependência para independência. O jovem também sinaliza tais mudanças, assim como o faz qualquer ser humano, em qualquer idade, ao longo de sua vida. Estamos sempre superando, sofisticando, desenvolvendo comportamentos novos, alternativos, e expressando nossa independência.

Portanto, a expressão de opiniões começa com nossas primeiras manifestações de contentamento e de descontentamento, as explosões de raiva denominadas de birra. Como já foi dito, parece ser mais fácil rotular a criança de birrenta do que mostrar a ela acolhimento, carinho, respeito pelos seus sentimentos, ensinando-a, ao mesmo tempo, formas de expressão daquela tristeza, raiva, frustração que são consideradas adaptadas em nossa sociedade. É como se disséssemos “estou feliz ao vê-la feliz” ou, nos momentos de raiva, “compreendo sua decepção, frustração, tristeza, mas existem outras formas de se mostrar tais sentimentos...”. Estamos comunicando algo fundamental para um ser humano: a expressão de sentimentos de raiva e tristeza é legítima e aceita, porém, não podemos adotar estratégias destrutivas, agressivas nessas formas de expressão.

A pergunta: Quem deseja uma criança que expressa opiniões? pode estar sendo feita por adultos que enfrentam dificuldades na interação com crianças, as quais apresentam, frequentemente, comportamentos agressivos. Diante da expressão de opiniões ou sentimentos em forma de explosões, com comportamentos inapropriados, a visão construcional, adotada pelos educadores é mais rica do que a visão de eliminação de comportamento-problema (Goldiamond, 1974, 1976). Ao fortalecermos um comportamento social apropriado de uma criança estamos contribuindo, simultaneamente, para o enfraquecimento dos comportamentos sociais inapropriados emitidos nas tentativas de solução do mesmo problema (e.g., Gadelha, 2003). Estes perderão a força quando concorrerem com outros comportamentos apropriados, efetivos na solução do mesmo problema. Assim, não se destaca o comportamento-problema e, sim, destaca-se, incentiva-se, conseqüencia-se, com reforço positivo<sup>6</sup>, outros comportamentos apropriados que tenham sido

---

<sup>6</sup> Reforço positivo é uma conseqüência que é capaz de aumentar a probabilidade futura de emissão do comportamento a que se segue. Ele pode ocorrer por meio de elogios, expressões faciais de aprovação, sorrisos, pela apresentação de pontos, notas, brinquedos e oportunidade de se envolver em algumas atividades como passeios, por exemplo (e.g., Skinner, 1953/1981).

emitidos, porém, em baixa frequência. Em outras palavras, em vez de tentarmos eliminar as brigas constantes entre dois irmãos, falando constantemente sobre as brigas, comentaremos, realçaremos as interações que envolvam comportamentos de carinho, de cooperação. Tais comportamentos serão, dessa forma, gradualmente fortalecidos, diminuindo a ocorrência dos comportamentos de briga.

A família vai, assim, moldando, educando as formas aceitáveis, em seu grupo familiar e social, de expressão de opiniões, de desejos e de sentimentos. Não é uma tarefa simples e ocasional: é a participação na rotina da criança, em seu dia-a-dia, que permitirá aos educadores fortalecerem comportamentos sociais apropriados. A omissão da família na educação dessas formas de expressão, devido a diferentes justificativas - falta de tempo, falta de paciência, falta de habilidade -provavelmente abrirá um espaço para outros, amigos ou professores, educarem à sua maneira. E em geral, utilizando estimulação aversiva: pontos em avaliações poderão ser perdidos, a exposição pública da criança poderá ocorrer, outros castigos poderão ser implementados pela escola; perda de amigos e discriminação por parte das pessoas poderão também ocorrer, caso as formas de expressão da criança não respeitem as posições ou os direitos de outras pessoas.

A falta de retorno da família com referência às formas de expressão de opiniões da criança poderá também resultar em seu silêncio, em diferentes contextos. Ela poderá não desenvolver esse repertório, essa forma de ação. Contingências coercitivas<sup>7</sup> de curto e de longo prazos poderão não tardar a ocorrer. Muitas formas de exploração do cidadão ficam mais facilitadas quando ele não se posiciona, não apresenta argumentos, alternativas ou defesas a seu favor. Portanto, a expressão de opiniões de uma criança não parece ser um potencial problema a priori. A falta de orientação das formas de expressão é que poderá resultar em dificuldades nas interações entre pais e filhos, entre crianças ou entre professores e crianças.

Uma última consideração quanto a práticas educativas da expressão de opiniões de uma criança refere-se às formas de conseqüenciação de seus comportamentos. Vale ressaltar que, nos primeiros estágios de aprendizagem de qualquer habilidade, é necessário que o educador disponibilize, para a criança, atenção,

---

<sup>7</sup> Contingências coercitivas podem envolver ameaças de punição ou a punição em forma de críticas, de punição corporal, de retirada de atividades ou privilégios da criança (e.g., Sidman, 1989/1995).

sorrisos, elogios, contato visual e físico, e descreva para ela o comportamento apropriado, funcional, que ela conseguiu emitir, que ela aprendeu. Situações de aprendizagem que envolvem reforçamento positivo produzem, em geral, sentimentos de prazer, satisfação no desempenho de uma tarefa. Entretanto, cabe ainda, observar que o poder de instruções dadas às crianças ainda é muito pequeno; ela está também aprendendo a seguir instruções, comandos, pedidos. O não-cumprimento de uma ordem não significa, necessariamente, que ela queira desrespeitar ou medir forças com um adulto. Ela precisa de repetição de exemplos, de modelos e de reforçamento positivo em seu processo de aprendizagem.

Infelizmente, a forma mais comum de educar tem sido combinar alta utilização de punição a uma baixa disponibilização de reforço positivo. Observa-se um paradoxo: muitos educadores, pais e professores, não questionam a utilização de castigos, perdas de pontos, exposições públicas da criança ou punições físicas, mas duvidam da importância da conseqüenciação em forma de aprovação, de elogios, de incentivo. Um dado assustador nos mostra que, no Brasil, uma grande maioria dos pais (por volta de 80%), batem nos seus filhos quando pequenos e, 6,9% continuam a utilizar tais estratégias educativas durante a adolescência (Zagury, 1996). Na cultura brasileira, bater nos filhos foi se constituindo em verdadeira marca da boa criação dos filhos e em verdadeira mania nacional (Azevedo & Guerra, 2001, p. 39).

Azevedo e Guerra apontam uma tendência contrária a essa no cenário internacional. Vários países têm implementado reformas legais proibindo a punição corporal de crianças. Bater nos filhos é apoiado pela tradição e pela convicção de sua eficácia pedagógica. A pedagogia tradicional com sua visão adultocêntrica diz que crianças devem ser vistas, mas não ouvidas, o que poderia estar justificando a prática educativa de bater nas crianças. Uma curiosidade é que nossos aborígines, os nativos do Brasil, não batiam em suas crianças no processo educativo, o que espantou nossos colonizadores europeus (Azevedo & Guerra, 2001).

É possível que o tempo em que as crianças não expressavam suas opiniões faça parte do passado de nossa história social. Um tempo em que os adultos decidiam tudo sem diálogo ou consulta aos menores. Estes nada sabiam sobre a vida e não podiam contribuir. A visão da criança era simplista e passiva; todos podiam influenciá-la, porém ela não contribuía ou não era capaz de alterar seu meio. Essa visão unilateral não se sustenta nos dias de hoje, quando observamos uma

porcentagem altíssima de famílias que sobrevivem em grandes metrópoles devido à capacidade de suas crianças de deslocarem-se dentro dos grandes centros e de trazer algum retorno financeiro (Gomes, 1992).

A expressão de opiniões de uma criança parece ser vital e é um desafio para os educadores, que aprendem também na interação com uma criança argumentadora e questionadora, a lidar com tais expressões. Elas são consistentes com a nova visão da criança como um cidadão com plenos direitos. Os pontos discutidos neste capítulo, a partir da Análise do Comportamento, reforçam tais conclusões: os aspectos teóricos, a definição de criança, os riscos de rotulação de seus comportamentos, a importância da observação da criança em substituição à classificação de seus comportamentos como normais ou anormais, o desenvolvimento de sua personalidade, a multideterminação de seus comportamentos (o amplo conjunto de variáveis que podem fortalecer certos tipos de comportamentos), a expressão de sentimentos de raiva e a importância dos elogios e da aprovação dos comportamentos de uma criança em substituição a estratégias punitivas. O planejamento de atividades para uma criança, a supervisão constante, o estabelecimento de rotina, o brincar com a criança, o acompanhamento com amor e respeito pelos seus sucessos e insucessos poderão contribuir para um verdadeiro exercício de cidadania. Os valores ou princípios éticos, morais, a formação de vínculo familiar, a identificação cultural serão desenvolvidas em nossas crianças no transcorrer de uma verdadeira educação participativa, na qual os pais são figuras presentes na vida da criança.

### Referências Bibliográficas

- Andrade, A.N. (1998). A criança na sociedade contemporânea: do “ainda não” ao cidadão em exercício. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 11, 161-174.
- Ardila, R. (1992/2003). *Walden Três* (K. Carrara, Trad.). Santo André: Esetec.
- Ariés, P. (1988). *História social da criança e da família*. Rio de Janeiro: Guanabara.
- Azevedo, M.A. & Guerra, V.N.A. (2001). *Mania de bater. A punição corporal doméstica de crianças e adolescentes no Brasil*. São Paulo: Iglu.

- Capovilla, A. & Capovilla, F. (2002). *Alfabetização: Método fônico*. São Paulo: Memnon.
- Carvalho, A.M. (1997). O desenvolvimento da criança e seus contextos de emergência. *Temas em psicologia - processos sociais e desenvolvimento*, 3, 27-31.
- Chiesa, M. (1994). *Radical Behaviorism: The philosophy and the science*. Boston: Authors Cooperative.
- Gadelha, Y.A. (2003). *Fortalecimento e generalização de comportamentos sociais de crianças com deficiência auditiva*. Dissertação não publicada, Universidade de Brasília, Brasília.
- Goldiamond, I. (1974). Toward a constructional approach to social problems: ethical and constitutional issues raised by applied behavioral analysis. *Behaviorism*, 2, 1-85.
- Goldiamond, I. (1976). Alternate sets as a framework for behavioral formulation and research. *Behaviorism*, 3, 49-86.
- Gomes, J.V. (1992). Família e socialização. *Psicologia USP*, 3, 95-106.
- Mello, S.L. (1999). Estatuto da criança e do adolescente: É possível torná-lo uma realidade psicológica? *Psicologia USP*, 10, 139-151.
- Mendez, E.G. & Costa, A.C.G. (1994). *Das necessidades aos direitos*. São Paulo: Malheiros.
- Moraes, A.B.A. (2001). O desempenho do profissional de psicologia: anotações e reflexões éticas. Em B. Rangé, *Psicoterapias cognitivo-comportamentais. Um diálogo com a psiquiatria* (pp. 549-560). Porto Alegre: Artmed.
- Patterson, G., Reid, J. & Dishion, T. (1992/2002). *Antisocial boys. Comportamento anti-social* (A.C. Lima & P.L.C. Gomide, Trans.). Santo André: Esetec.
- Piaget, J. (1976). *Psicologia e pedagogia*. Rio de Janeiro: Forense.
- Roche, B. & Barnes, D. (1997). The behavior of organisms? *The Psychological Record*, 47, 597-618.

- Sidman, M. (1989/1995). *Coerção e suas limitações* (M.A. Andery & T.M. Sérgio, Trans.). Campinas, SP: Editorial Psy.
- Skinner, B.F. (1953/1981). *Ciência e comportamento humano*. São Paulo: Martins Fontes.
- Skinner, B.F. (1974/1982). *Sobre o behaviorismo*. São Paulo: Cultrix.
- Todorov, J.C. (1982). Behaviorismo e análise experimental do comportamento. *Cadernos de Análise do Comportamento*, 3, 10-23.
- Todorov, J.C. (1989). A psicologia como o estudo de interações. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 5, 347-356.
- Vasconcelos, L.A. (2002). Análise comportamental do transtorno de déficit de atenção e hiperatividade: implicações para avaliação e tratamento. Em H.J. Guilhardi, M.B.B.P. Madi, P.P. Queiroz & M.C. Scoz (Orgs.), *Sobre Comportamento e Cognição* (pp. 144-154). Santo André, SP: ESEtec.
- Virgolim, A.M.R. & Alencar, E.M.L.S. (1994). *Criatividade. Expressão e desenvolvimento*. Petrópolis: Vozes.
- Zagury, T. (1996). *O adolescente por ele mesmo*. Rio de Janeiro: Record.

**CAPÍTULO 12****CONVERSAS DIFÍCEIS (OU CONVERSANDO  
É QUE A GENTE SE ENTENDE)**

---

Maria Júlia Ferreira Xavier Ribeiro

**E**star com os outros, em boa companhia, junto de pessoas que nos amam, estimam e valorizam é uma das boas coisas da vida. A conversação e a troca de idéias são formas de entretenimento e são também oportunidades de aprendizagem. A conversa dá acesso a informações e pontos de vista, alargando nossa experiência. Mas conversas também podem ser ocasião para criar problemas. O que eu digo e o que o outro diz podem expressar discordâncias que se converterão, se mal conduzidas, em desavenças talvez incontornáveis ou insuperáveis.

O que torna uma conversa difícil? Como uma conversa difícil pode ser conduzida, para fazer com que dê certo? Isso é o que vamos apresentar nesse capítulo, com o propósito de ajudá-lo a lidar melhor com elas.

**Reconhecer conversas difíceis**

Conversas supõem interlocutores. Sempre que converso, converso com o outro e, portanto, dependo dele, ao menos naquele momento. Dependo de que ele me dê atenção durante a conversa. Sob certas circunstâncias, dependo de que ele faça algo de que preciso. Posso também depender dele para que eu possa continuar a fazer algo que quero ou preciso.

Neste momento, estou conversando com você. Para que eu possa expor o que penso sobre as conversas difíceis, preciso que você se mantenha lendo este livro, isto é, preste atenção ao que eu digo. Mas se você fechar o livro ou pular o capítulo, eu não saberei. No entanto, se o nosso contato fosse face a face, eu saberia, é claro. Eu poderia perceber o seu desinteresse, e isso iria aumentar os

meus esforços para manter sua atenção, até o limite da minha capacidade. Se eu não fosse capaz de manter sua atenção, você se afastaria.

O resultado da perda da atenção dos outros é normalmente sentido como frustração, raiva, inadequação, autodesvalorização. O que nossos sentimentos nos contam é que perdemos uma chance de manter algo que para nós era importante. O que sentimos é, portanto, parte da consequência de nossa interação.

A vida nos oferece muitas chances de conversa. Conversas com pessoas íntimas ou com estranhos. Conversas com finalidades específicas ou apenas para passar o tempo. Mas em qualquer uma delas podem-se combinar elementos que aqui nos interessam muito. Algumas perguntas ajudam a analisar uma conversa. Sinto-me vulnerável? Meu amor próprio está em jogo? O assunto é importante? Se a resposta é sim a uma ou mais dessas perguntas, certamente você está a meio caminho de se envolver em uma conversa difícil.

Responda agora a mais uma pergunta: o resultado é duvidoso? A combinação da importância do resultado a sua imprevisibilidade é que de fato caracteriza uma conversa difícil.

Por isso, não devemos imaginar que conversas difíceis concentram-se em temas específicos. Há temas que são tidos como melindrosos. Política e religião são bons exemplos. Mas se falarmos de religião com alguém que compartilha nossa crença, ou de política com um correligionário, é provável que não surja qualquer dificuldade. Por que? Porque o resultado não é duvidoso. Sabemos o que esperar da conversa e do comportamento do outro na conversa.

Mas nem sempre isso ocorre. Muitas vezes, conversas são ocasião para se formular pedidos. O outro atenderá? Podem ser ocasião de manifestar opiniões nunca antes expressas a uma pessoa em particular. Ela concordará? Mesmo conversas cotidianas podem ser difíceis. Pedir que um funcionário de uma loja faça a troca de uma mercadoria sem que apresentemos a nota fiscal, ou pedir a um colega de serviço que não fume dentro do escritório podem ser conversas difíceis, porque não temos garantia do sucesso. Temos medo das consequências e nos sentimos ansiosos. Falamos ou não falamos?

O problema é que podemos perder se falarmos, mas também perderemos se não falarmos. O dilema estabeleceu-se. Se não falo, sinto-me desrespeitado ou abusado e, se falo, posso ser entendido como desrespeitador ou abusador. Esse

é o dilema, e aparentemente não há zona de conforto, só ansiedade. Mas, apesar de tudo, existe solução.

### **Fazer o que dá certo**

Se você vai a um médico, antes de lhe dar qualquer remédio ele precisará saber o diagnóstico. Pode até nem parecer importante, mas a primeira coisa a fazer para que uma conversa difícil dê certo é reconhecer que ela é difícil. Isso significa saber o que queremos ganhar ou manter, e o que tememos perder. Aqui, você mesmo faz o diagnóstico.

*“Se eu disser a meu chefe que não quero continuar a fazer relatórios que ninguém lê, talvez ele considere que tais relatórios são desnecessários e os elimine. Mas será que meu chefe não entenderá minha atitude como má vontade para com a empresa ou para com ele? Não ficarei com uma imagem negativa, que pode impedir promoções ou mesmo minha continuidade na empresa? Não tenho garantias, fico ansioso.”*

Para fazer o diagnóstico, lembre as perguntas. Seu amor próprio está em jogo? O resultado é importante para você? Não há garantia do resultado ser o que você deseja? Você deve ter observado que há conseqüências desejadas e possíveis: evitar fazer trabalho desnecessário. Há também conseqüências possíveis, mas não desejadas: desagradar o chefe, de quem em grande parte dependem o emprego e outras oportunidades profissionais. Então, no exemplo acima, há uma conversa difícil. Combina-se, nele, o resultado desejado importante e a ausência de garantia de que esse resultado ocorra.

Muito bem, você já sabe que está diante de uma conversa difícil, sabe o que gostaria de obter e o que poderia perder. E agora? Parece que não podemos mudar o fato de que a vida sempre oferece tais dilemas. Mas podemos mudar o modo como os dilemas nos afetam. Vamos começar entendendo como aprendemos a considerar que ameaças à nossa auto-imagem são ameaças à nossa integridade.

Muita gente acha que o amor próprio, também denominado auto-estima, é uma ‘estrutura mental’, com existência própria e que se manifesta quando é provocada. Nesse caso, quando uma ameaça surgisse, a auto-estima faria com que você se sentisse triste, bravo ou envergonhado. A ocorrência dos sentimentos representaria a evidência dessa ‘estrutura’. Esse modo de conceber a auto-estima

é superado porque a Psicologia tem uma explicação muito mais útil para esses fenômenos.

A auto-estima é relacionada, sim, aos sentimentos, mas não é a causa deles. Ela é também um sentimento, e acompanha outros sentimentos, outros comportamentos. Você se lembra de uma ocasião em que alguém “torceu” por você e continuou “torcendo”, mesmo depois de saber que você não era o número um? Você tem a sensação de que seu valor como pessoa não é ditado por sua performance em uma única situação de competição, mas pelo seu modo de agir em geral? Pois então, a lembrança da “torcida” e a autovalorização são relacionadas, no sentido de que a primeira ensinou para você a segunda.

Auto-estima é aprendida em nossas experiências cotidianas. Essa aprendizagem nunca pára. Cada nova experiência aumenta (ou diminui) a probabilidade de que digamos, em voz alta ou para nós mesmos, que temos valor ou que merecemos afeto e atenção. Temos que lembrar, portanto, que é o fato de convivemos com pessoas que dizem que se importam conosco e que continuarão se importando, mesmo quando não somos o número um, que constrói o que chamamos de auto-estima.

O sentimento que denominamos auto-estima tem origem, portanto, em nossa vida social. Primeiro, na convivência com os adultos relevantes de nossa infância, notadamente os pais. Posteriormente, outras pessoas relevantes são incluídas no rol dos “formadores de nossa auto-estima”. Amigos, parceiros, colegas de trabalho, superiores, professores, ganham papel de destaque.

Na contrapartida, o que a crítica, a coerção e a punição fazem conosco? Nem tudo que fazemos agrada aos outros. Assim, pode ser (e, é claro, acontece mais do que gostaríamos) que as pessoas expressem seu desagrado e tentem forçar nosso comportamento a ocorrer como e quando agrada a elas. Uma das formas de expressar desagrado é deixar de prestar atenção. Essa situação sinaliza que existe pouca possibilidade de concordância, elogio, afeto ou de qualquer outro comportamento positivo.

Outra forma de expressar desagrado é verbal. Numa conversa, quem expressa desagrado pode dizer generalidades como “tinha que ser você, pra dar tudo errado mesmo” ou “de você eu só deveria esperar isso”, “não dá pra confiar em você”. Pode ainda prenunciar coisas piores, como a perda de vantagens: “assim

“você terá que ficar de castigo”, para uma criança, ou “mais uma dessas e você será demitido”, no caso de um adulto.

Então, também a autodesvalorização tem origem social. É conversando que posso aprender se valho a pena, e é também conversando que posso aprender que não valho. Em resumo, dependemos dos outros para aprender que somos importantes. Mas dependemos de alguém em particular? Esse é o ponto. Pessoas cujas experiências fortaleceram a auto-estima sabem que podem, com sua ação, fazer acontecer o que precisam ou querem. São autônomas para agir de modo a gerar para si e eventualmente para outros as conseqüências desejadas.

*“Se eu disser a meu chefe que não quero continuar a fazer relatórios que ninguém lê, talvez ele considere que tais relatórios são desnecessários e os elimine. Pode ser que ele não entenda bem, e que eu precise evidenciar, pode ser também que esse relatório tenha uma utilidade que até hoje não percebi. Mas se eu não disser, quem dirá? Além disso, o chefe já me conhece há tempos e sabe que eu visto a camisa. Se eu estiver certo, acho que ele ficará até agradecido.”*

Pessoas com auto-estima elevada agem, e com sua ação potencializam as oportunidades de sucesso. Mas não pense que pessoas que aprenderam a autodesvalorização não agem: agem também. Mas suas ações são marcadas pela evitação da punição, pela fuga à coerção e não pela busca de conseqüências positivas. Ocupadas em diminuir a ansiedade, deixam passar situações que criariam oportunidades de sucesso.

*“Se eu disser a meu chefe que não quero continuar a fazer relatórios que ninguém lê, meu chefe entenderá minha atitude como má vontade para com a empresa ou para com ele. Ficarei com uma imagem negativa, que pode impedir promoções ou me fazer perder o emprego. É melhor não dizer nada e continuar a fazer os relatórios.”*

Ninguém é totalmente autoconfiante. Todos tivemos experiências tanto fortalecedoras quanto enfraquecedoras da auto-estima. É por isso que para todos chega a hora de uma conversa difícil.

Você já sabe que conversas difíceis são fruto da combinação da importância do resultado a sua imprevisibilidade. Sabe também que a possibilidade de não ocorrência de conseqüências desejadas enfraquece os sentimentos que a pessoa aprendeu a chamar de auto-estima. Com isso, aumenta a chance de que a situação

seja avaliada como desagradável ou aversiva e que a pessoa tente escapar como pode – pelo silêncio ou até pelo afastamento físico da situação. E sabe o mais importante: fazer coisas que gerem as conseqüências desejadas aumentará suas chances no futuro de tornar as situações mais fáceis para você.

### **ÓTIMO, E AGORA? É HORA DE PENSAR EM ASPECTOS PRÁTICOS.**

1. Para todos, há conversas difíceis. Portanto, pode não ser difícil só para mim, meu interlocutor também está em dificuldade. Cada qual tem suas explicações para as divergências.

E quais são essas explicações? Tipicamente, achamos que o outro é a fonte do problema.

*“Meu vizinho não desconfia que esse cachorro late nas horas mais inconvenientes. Se está bom pra ele, ele acha que os outros que se arranjem. Ele é um egoísta.”*

*“O meu colega de quarto quer sempre as coisas do modo dele, não aceita opiniões, acha que é melhor que todo mundo. Ele é um autoritário.”*

Mas o outro acha que nós é que somos o problema. Meu vizinho pode pensar que seu cachorro é tão útil, tão inteligente, tão companheiro, que só alguém muito egoísta poderia querer que se desfizesse dele. Meu companheiro de quarto pode achar que eu é que sou autoritário por não aceitar suas atitudes e decisões.

A fonte do problema é a divergência de nossas histórias de vida, que nos faz ter explicações e comportamentos bastante diferentes. Que tal ter então curiosidade pela história do outro? Isso é muito bom, e pode trazer informações que, se não tiram as suas razões, ao menos o fazem entender as razões do outro. Essa primeira posição de “empate técnico” abre a oportunidade para a próxima medida.

2. Se minhas razões são tão boas quanto as do meu interlocutor, não é mais possível pensar em culpa, mas em contribuição.

E qual pode ter sido sua contribuição? Experimente colocar-se no papel do outro, ou ainda no de um observador. Muito provavelmente você concluirá que tentativas anteriores de evitar a conversa (e portanto, evitar conseqüências

desagradáveis) contribuíram para a situação atual.

*“Meu vizinho nunca foi inconveniente antes, e quando conversamos a primeira vez sobre o cachorro, eu lhe disse que não me incomodava com os latidos. Ele quis saber minha opinião e eu não a dei, para não ser desagradável.”*

Então, assuma sua contribuição:

*“Eu deveria ter lhe dito antes que o latido do cachorro me incomodava.”*

E explicita o que deseja:

*“Gostaria que você não o mantivesse aqui. Nossas casas são muito próximas e é impossível não ouvir os latidos.”*

3. Os sentimentos devem ser levados em conta, pois eles são parte da interação.

Os sentimentos são indissociáveis dos comportamentos, e esquecer disso equivale a perder um importante elemento de análise. E todos os sentimentos são importantes: os dos outros tanto quanto os seus. Reconhecer sentimentos nem sempre é tarefa fácil. Identificamos alguns e não outros, como resultado de nossa experiência de vida em uma cultura. É com o nosso grupo social e cultural que aprendemos a nomear a raiva, o desamparo, a tristeza, a alegria.

Nosso grupo também nos ensina, além de nomear, a não expressar e até a não atentar para certos sentimentos. Por isso, posso dizer “você é ruim” quando poderia dizer “você me magoou”. Posso também dizer que “não é nada” quando sinto um desconforto vago, para o qual não sei dar nome.

Inclua os sentimentos no diálogo:

*“Eu achei que você ficaria aborrecido comigo naquele dia se eu lhe dissesse que o cachorro estava incomodando. E não gostaria de criar problemas entre nós, por isso não disse o que pensava.”*

Mostre que você leva em conta o que ele sente:

*“Sei que você gosta do cachorro e que ele vai lhe fazer falta.”*

Não podemos concluir sem lembrar das habilidades de conversação. Valem para todas as conversas, as difíceis e as fáceis. Uma habilidade importante é perguntar. Use perguntas tanto para pedir explicações (“explique-me melhor”) quanto para pedir fatos (“e quando foi isso?”). Mas reconheça que o outro pode não saber ou não querer responder.

Outra habilidade é parafrasear. Repetir o que o outro diz permite ao mesmo tempo checar se você o compreendeu e mostrar quando você o compreendeu. Mostra sua atenção e interesse. Você não é o único que quer e precisa de atenção, atenção é importante para seu interlocutor também.

Escutar persistentemente é outra habilidade de conversação. Ela lhe dá grande oportunidade de observação e entendimento dos comportamentos e de suas conseqüências.

Lembre-se: o seu interlocutor também pode estar em dificuldade. Se você ajudar, tornando a conversa mais fácil também para ele, ele poderá “baixar a guarda” e facilitar o caminho para uma solução negociada.

É isso. Conversas difíceis devem ser conduzidas como negociações. Negociadores diplomáticos ou comerciais são especialistas em transformar uma conversa difícil em uma oportunidade de ganhos para as duas partes.

Na vida diária, há muito o que ganhar. Ler em minha sala no delicioso silêncio sem os latidos do cachorro, ou não fazer mais os relatórios inúteis são exemplos de conseqüências desejadas. Mas o maior ganho é a auto-estima: respeito por mim mesma, autoconfiança.

Na medida que analiso como me comporto e porque me comporto assim, entendo porque certas conversas são difíceis. Se aplico essa análise ao comportamento do meu interlocutor, passarei também a entendê-lo. Conversar possibilita que eu me entenda, que eu entenda o outro e que se faça entendimento entre nós. É conversando que a gente se entende.

**CAPÍTULO 13****“SILÊNCIO!” - UMA LIÇÃO DA ESCOLA  
QUE MUITOS NÃO ESQUECEM**

---

Maria Martha Costa Hübner

**P**ara a Análise do Comportamento, cultura é o comportamento aprendido de um grupo (Baum, 1999): comportamentos, tanto verbais quanto não-verbais, adquiridos como resultado de pertencer a um grupo. A aprendizagem como resultado de pertencer a um grupo implica que o comportamento do grupo programe conseqüências para seus membros. Em uma sociedade humana, os pais programam reforços para o comportamento de seus filhos, a escola para seus alunos etc.

Além da programação de reforçadores, uma cultura seria impossível sem a imitação. Os indivíduos que imitam têm maior chance de se comportarem de modo a resultar em sobrevivência e reprodução no ambiente externo. A imitação provê a base da aprendizagem operante: uma vez que uma ação ocorreu através da imitação, ela pode ser reforçada e modelada, até atingir formas mais evoluídas.

Toda cultura tem como característica que certas ações, se imitadas ou emitidas, serão reforçadas ou punidas por membros do grupo. São as contingências sociais, que se constituem nas práticas culturais e que vão além da cultura “só por imitação”. Conhecer uma cultura seria conhecer suas contingências. As contingências sociais modelam o comportamento que é considerado normal para aquela cultura. E além das contingências, existem as regras.

Quando cientistas sociais falam sobre crenças, idéias e valores de uma cultura, eles provavelmente estão se referindo especificamente a comportamentos verbais tradicionais de uma cultura. Os membros de um grupo podem punir um comportamento, reforçar comportamentos incompatíveis a este e falar sobre ele

como sendo errado. Ou o contrário: reforçar comportamentos adequados, punir os incompatíveis e falar deles como sendo corretos.

No presente capítulo, exponho alguns aspectos das práticas culturais de nossas escolas e, mais especificamente, como estão as regras e contingências predominantes, aquelas envolvidas no aprender, na busca do conhecimento propiciado pelo ensino institucionalizado, que conhecemos como escola. Obviamente, farei algumas generalizações, porém, em sua maior parte, originadas de pesquisa e de 17 anos de atendimento a crianças e jovens com problemas no processo de aprendizagem e de assessorias a escolas e professores na cidade de São Paulo. Tais atendimentos e assessorias foram sempre baseados nos princípios da Análise do Comportamento, derivados do behaviorismo radical de Skinner.

Baseada nesta abordagem, foi simples perceber que as práticas culturais de nossas escolas, por serem predominantemente aversivas, acabam por punir um importante comportamento social: o de perguntar, o de se expor oralmente, em sala de aula, diante de uma dúvida ou questão, ou simplesmente diante do desejo de se expressar oralmente. Seja por verem seus colegas serem punidos pelo professor, por fazerem uma pergunta “fora do script”, seja por serem eles próprios humilhados ou ignorados após uma verbalização que julgavam pertinente, os alunos, antes sedentos por perguntar e saber, vão se tornando, pouco a pouco, apáticos, dispersos e, em circunstâncias mais graves, revoltados e inimigos da escola.

É comum, neste sentido, encontrarmos adultos (provavelmente aqueles mais resistentes, que não desistiram da escola) sentados em bancos escolares universitários, mas tímidos e temerosos de fazerem uma pergunta em voz alta, pela longa história de punição vivida na escola: ou suas perguntas (e de colegas seus) foram ignoradas, ou francamente punidas.

O uso do sistema aversivo, que consiste na apresentação de conseqüências desagradáveis ou irritantes ao aluno, ou retirada de reforçadores positivos, reduz a probabilidade de ocorrência do comportamento. As broncas, os sermões, os castigos, a retirada de privilégios e a humilhação são procedimentos conhecidos pelos professores. Os efeitos do sistema aversivo são alarmantes, quando se trata de uma área em que se quer ensinar algo e não eliminar: – supressão de respostas (o “branco” em provas, o não perguntar, por ex.); - aparecimento de respostas emocionais de ansiedade e medo; – respostas de fuga (desligar-se, desistir); - respostas de esquiva (respostas de lentidão, adiamento de tarefas e

automatismos);- autoconhecimento deficiente (Sidman, 1995).

Muito já foi escrito e debatido sobre esta escola coercitiva, principalmente a que aplicava a palmatória, o ajoelhar-se no milho e outros castigos humilhantes e de alunos absolutamente mudos e imóveis em sala de aula. Pode parecer coisa do passado abordar a escola nestes termos. Salvo algumas exceções, esta escola hedionda parece não existir mais. Entretanto, outras formas de coerção, mais sutis, não desapareceram por completo do sistema escolar e ainda podemos dizer que, grosso modo, o sistema de ensino é ainda predominantemente aversivo ( Skinner, 1972).

Uma pesquisa recente de Caldas & Hübner (2000), realizada em uma grande escola particular de classe média, em São Paulo, verificou a ocorrência do que as autoras chamaram de “desencantamento com o aprender na escola, do Jardim III da Educação Infantil à oitava série do Ensino Fundamental”. Tinham como medida a fala de 50 alunos e 25 professores sobre vários aspectos relacionados ao aprender. O aspecto selecionado para o presente texto foi aquele referente à opinião de alunos sobre o “aprender” na escola. Com o avanço das séries escolares, a avaliação sobre a escola e o aprender tornavam-se mais e mais negativas.

Quando os professores foram solicitados a responder à pergunta “Você acha que a maioria de seus alunos considera que aprender na escola é: muito legal, legal ou pouco legal?”, os dados mostraram que a expressão “pouco legal” aparecia freqüentemente nas séries finais (sétima e oitavas séries) e a expressão “muito legal” apenas na Educação Infantil.

Quanto ao motivos, verbalizados pelos próprios alunos, que os levavam a se desinteressarem por aprender na escola, “notas baixas” apareciam em maior incidência na sexta e oitava série; “aulas chatas” apareciam com maior incidência na sexta série e a sugestão mais freqüente para “estimular o interesse” foi que o professor usasse diferentes formas de ensinar.

E quando se solicitava ao professor que apontasse as razões pelas quais os alunos julgavam o aprender “pouco legal” à medida que avançavam as séries escolares, os professores disseram que os alunos estavam mais interessados em outras coisas como namorar, conversar etc.

Ao serem solicitados para que associassem determinadas palavras com escola, a palavra “acertar” só era citada por alunos do Jardim III, e a palavra

“alegria” só aparecia na segunda série (os participantes da pesquisa eram expostos a 36 palavras – para os pequenos as palavras eram ditadas e para os mais velhos era-lhes solicitado que lessem). Eles deveriam escolher dez palavras.

Estes dados corroboram as queixas dos alunos que tenho recebido para atendimento em terapia e dão um perfil coerente com o que tenho visto em inúmeras escolas que visito e assessoro em São Paulo: o sistema de ensino continua basicamente aversivo, coercitivo, gerando sensações desagradáveis durante o processo de aprender e, quem sabe, gerando, o “desaprender” e o “desencantar-se”.

Considerando que a pesquisa relatada foi realizada em uma escola particular, de classe média, com salários razoáveis de professores e baixa rotatividade, de crianças bem alimentadas (de classe média) é de se supor que tais resultados não sejam indicadores de ausência de reforçadores primários (como comida), que tornam outros comportamentos, como o de ler, falar, escrever e entender menos prováveis. E nem indicadores de que os professores estejam sem o poderoso reforçador condicionado – bons salários – o que poderia, sem dúvida, explicar desempenhos medíocres, déspotas ou displicentes como professor.

O julgamento de alunos sobre o aprender como sendo “pouco legal” e o fato da frequência deste tipo de verbalizações ir aumentando à medida que avançam as séries escolares indica, a meu ver, que ele esteja sendo emitido sob controle de contingências aversivas ou de baixo valor reforçador em sala de aula.

Contingências aversivas geradas por professores são oriundas, talvez, de antigas regras como a de que é “pelos caminhos das pedras que se atinge o estrelato” e que “o caminho do sacrifício e da dor é que tem valor e lugar no céu”, como apregoam algumas tradições religiosas. É surpreendente ver como tais regras ainda prevalecem em muitas escolas atuais.

Além disso, há discrepância entre professores e alunos quanto aos motivos que levariam à opinião de que “aprender é pouco legal”. Os alunos mencionam as contingências aversivas em aula (aulas chatas, notas baixas) e os professores mencionam que os alunos têm outras atividades reforçadoras incompatíveis ao assistir aula (como namorar ou conversar com colegas). Tal discrepância indica que talvez os professores não estejam sensíveis ao que ocorre sob o ponto de vista do aluno, que não estejam sensíveis aos controles aversivos sobre o comportamento ou, o que seria pior, que os identifiquem, mas não os julgam prejudiciais e

nem dignos de nota.

Importante notar que tais dados referem-se à fala de alunos e professores – comportamento verbal, portanto. Tais falas, enquanto estímulos verbais discriminativos, podem controlar o comportamento enquanto regras, auto-instruções. A verbalização “aprender é pouco legal” pode estar descrevendo uma realidade aversiva ou gerando auto-instruções que poderão diminuir a probabilidade de se trilhar o caminho da busca do conhecimento, do perguntar, do aprender. Dizer “aprender é pouco legal” pode ter um efeito de auto-instrução: eu digo e não busco aprender de fato, ou aprendo de modo menos eficiente. Tal efeito pode existir tendo em vista que temos uma longa história de seguir regras, de nos auto-instruirmos, de nos mantermos coerentes, em geral, com aquilo que dizemos (Catania, 1999).

Como Baum (1999) aponta, o comportamento de ensinar precisa ser reforçado freqüentemente pelo comportamento correto dos alunos e, por sua vez, o comportamento correto dos alunos precisa ser reforçado freqüentemente pelo comportamento do professor.

Em um lugar onde aulas chatas e notas baixas predominam, onde perguntas dos alunos e verbalizações espontâneas são ignoradas (Bastos, 1980), o silêncio relativo predomina, não como indicador de disciplina e interesse, mas como indicador de que a manifestação da busca do saber não tem sido suficientemente reforçada.

Um estudo de Gil e Duran (1993) revelou que as perguntas de alunos mais reforçadas pelos professores eram aquelas estritamente relacionadas à execução da atividade acadêmica. Perguntas sobre “o mundo fora dos muros da escola” eram menos freqüentes, provavelmente, porque menos reforçadas. Os autores concluíram que há um distanciamento entre a realidade escolar e a realidade do aluno e que a curiosidade gerada pelos aspectos mais diversificados das vidas dos alunos não pode ser satisfeita pela escola.

Em um ambiente assim, punitivo e desinteressante, o devancio e o mutismo surgem como comportamentos adaptativos, como uma lição que se espera seja cumprida, mesmo que não cobrada explicitamente. Surge a “cultura do silêncio”.

As atividades relacionadas à leitura, por exemplo, poderiam se constituir em uma ótima oportunidade de ricos e intensos debates entre alunos e professores, pois livros não didáticos, de modo geral, propiciam a obtenção de informações, ge-

rando estímulos discriminativos que estabelecem a ocasião para que respostas que revelem informação sejam reforçadas de modo generalizado pelo grupo de amigos e de professores (além do reforçamento intrínseco de ler, entender e imaginar). Entretanto, na escola, as atividades de leitura têm sido fortemente associadas a provas, verificações de leitura e atividades geralmente aversivas, que fazem a leitura perder o seu principal sentido: obter informações e usá-las funcionalmente, seja em conversas, seja em atividades do dia a dia. As provas escritas associadas à atividade de ler, acompanhadas de seu usual caráter aversivo, "matam" a oportunidade do aluno exercitar a expressão oral sobre o assunto. Mais uma situação escolar em que a norma vigente é "cale-se e escreva o que o professor quer ler".

Se concordamos com Paulo Freire (1982) que estudar é uma atitude diante da vida, de quem indaga, de quem pergunta, de quem busca conhecer, poderíamos chegar à inquietante e paradoxal desconfiança de que a escola poderia estar minando esta atitude, contribuindo para uma "cultura anti-saber": em que a busca do saber e seus correlatos – o perguntar, o expressar-se oralmente em debates – são mais punidos do que reforçados.

Vejo, ano a ano, adolescentes amassando provas, queimando livros, xingando professores, demonstrando uma imensa alegria ao término das aulas e, posteriormente, alunos adultos acrílicos, calados, subservientes, com pouca ousadia, criatividade e disposição para o livre debate de idéias.

Considerando que a origem do termo "escola" vem de "lugar onde se conversa" (Banaco, 1993) é deprimente ver o quanto o sistema de ensino se distanciou de sua origem e o quanto caminhou na direção contrária. A palavra de ordem "Silêncio!" imperou e temos a triste estatística de que é uma maioria silenciosa o principal subproduto de uma escola assim concebida.

Se quisermos uma cultura de crianças, jovens e adultos assertivos, participativos e críticos, precisamos, definitivamente, abandonar o sistema aversivo nas escolas e dar lugar ao incentivo, ao elogio, às práticas de reforçamento positivo para o desejável comportamento de perguntar e de se expor oralmente.

## Referências

Bastos, E.S.B. (1980). Interação verbal professor-aluno. Em G.S.Moraes (Org.). Pesquisa e realidade no ensino de primeiro grau. São Paulo: Cortez

Banaco, R. (1993). Emoção e ação pedagógica na infância: contribuições da Psicologia Comportamental. Temas em Psicologia. Revista da Sociedade Brasileira de Psicologia, (3), 57-65.

Baum, W. (1999). Compreender o Behaviorismo. Ciência, comportamento e cultura. Porto Alegre: Artmed.

Caldas, R. F. & Hubner, M.M.C. (2000). O desencantamento com o aprender na escola: o que dizem alunos e professores da educação Infantil ao Ensino Fundamental. Dissertação de Mestrado apresentada à Universidade Presbiteriana Mackenzie.

Catania, A.C. (1999). Aprendizagem: comportamento, linguagem e cognição. Porto Alegre: Artes Médicas.

Freire, M. (1982). A importância do ato de ler em três artigos que se completam. São Paulo: Cortez.

Gil, M.S.C.A & Duran, A. P. (1993). Interação professor-aluno: o que perguntam os alunos? Psicologia: teoria e pesquisa, 9,(2), 243-259.

Sidman, M. (1995). Coerção e suas implicações. Campinas: Editorial Psy.

Skinner, B.F. (1972). Tecnologia do ensino. São Paulo: EPU.



**CAPÍTULO 14****ASSERTIVIDADE NO TRABALHO:  
DESCREVENDO E CORRIGINDO O  
DESEMPENHO DOS OUTROS**

---

Caio Flávio Miguel  
Giuliano Garbi

**E**m uma clínica médica para idosos, um dos supervisores relatou ter um alto custo com funcionários apesar do grande número de clientes e excelentes serviços prestados. Depois de uma análise minuciosa das tarefas de cada funcionário, identificou-se, entre outras coisas, que um dos funcionários mais bem pagos passava uma grande parte de seu tempo elaborando um parecer sobre resultados de testes cognitivos para ser entregue a um dos médicos. De acordo com o funcionário, tal parecer era essencial e indispensável não somente para o médico, mas também para a família do idoso (cliente). No entanto, quando indagado sobre o parecer, o médico afirmou que raramente o lia, já que seu conhecimento o habilitava a rapidamente observar os resultados dos testes e chegar a uma conclusão quanto às recomendações ao cliente. Da mesma forma, os clientes reportaram ter pouco interesse no parecer, mas somente nas recomendações derivadas deste. Assim, conclui-se que o parecer em si era dispensável, e o tempo alocado a sua produção poderia ser despendido em atividades mais relevantes para a clínica. Entretanto, em nenhum momento, o médico tornou público aquilo que pensava a respeito do parecer.

Em outro caso, também em uma clínica geriátrica um funcionário colhia mais informações do que as necessárias para o preenchimento do formulário de triagem, gastando horas no telefone com cada cliente. De acordo com os outros funcionários da clínica, tais informações eram irrelevantes e parciais, não trazendo nenhum benefício ao processo de triagem. Além disso, o custo/tempo gasto durante

o processo era exorbitante. Entretanto, nenhum desses funcionários comunicou claramente suas insatisfações com relação ao desempenho do indivíduo responsável pelo processo de triagem, permitindo que o problema continuasse ocorrendo.

Um terceiro exemplo, em uma empresa de construção civil, um gerente propôs que se desenvolvesse um projeto de pesquisa de mercado de determinada maneira. Um dos funcionários, que possuía extensa experiência na área de marketing, sabia da irrelevância do que havia sido solicitado pelo gerente; entretanto, o funcionário decidiu não expor suas idéias, permitindo que o projeto fosse realizado nos moldes daquilo que havia sido sugerido pelo chefe. Ao término do projeto, o gerente, insatisfeito com o produto final, solicitou que o trabalho fosse refeito da forma na qual o funcionário havia pensado anteriormente.

O que parece ser comum nos três exemplos citados é que em nenhum momento os funcionários foram capazes de expor aquilo que identificaram como sendo um problema. É possível afirmar que nenhum funcionário foi assertivo o suficiente para confrontar, ou expor suas próprias idéias, aos seus colegas ou supervisor. Esses exemplos ilustram que a comunicação inadequada, ou falta de assertividade, com colegas de trabalho pode impactar o desempenho da empresa, possivelmente gerando conseqüências devastadoras (Jentsch & Smith-Jentsch, 2001). No presente capítulo pretende-se discutir como o comportamento assertivo ocorre no ambiente de trabalho, seus principais determinantes, e se ser assertivo pode ou não contribuir para a melhoria do processo de produção. Por final, serão discutidas formas de se treinar tal competência.

### **Assertividade**

Quando uma pessoa expressa suas próprias opiniões e sentimentos de maneira direta, e em um tom moderado, olho no olho, por exemplo, a chamamos de assertiva (Alberti, 1978). Comportamentos assertivos podem ser caracterizados como respostas verbais sobre sentimentos ou opiniões de maneira respeitosa ao ouvinte. Respostas assertivas podem ser diretamente comparadas a respostas agressivas e respostas passivas (Spiegler & Guevremont, 1998). Uma resposta verbal que expressa a opinião do falante de forma vaga e indireta é usualmente chamada de passiva. Passividade pode também ser definida pela baixa freqüência de respostas, ou seja, quando o indivíduo “fala pouco” ou “se cala”. Quando um

funcionário é solicitado a colaborar numa reunião, por exemplo, mas se exime de expor suas idéias, está exibindo um tipo de comportamento chamado de “passivo”. Quando um supervisor expõe uma idéia ou interpretação sobre um assunto que o funcionário conhece profundamente e este reconhece falhas na exposição, mas não as corrige, dizemos que o funcionário “esteve passivo” na reunião. Respostas passivas podem também ocorrer através de questões, como por exemplo “será que não é melhor conduzirmos o projeto de outra maneira?” Respostas passivas podem também consistir de frases que eximem o falante de responsabilidade como, por exemplo “Certas pessoas vão preferir que o projeto seja conduzido de outra maneira”.

No extremo oposto, está o comportamento classificado como agressivo. Se, na reunião, o funcionário expressa sua opinião de forma hostil, inflexível e em voz alta como, por exemplo “este projeto não serve” dizemos que ele “foi agressivo”. No exemplo acima, assertividade seria observada caso o funcionário descrevesse claramente o motivo pelo qual acredita que sua idéia é mais adequada, como por exemplo “acredito que é melhor conduzirmos o projeto de outra maneira porque...” Comportamentos assertivos incluiriam a expressão dos sentimentos do falante de forma direta e clara, sem infringir os direitos dos outros (Jentsch & Smith-Jentsch, 2001).

É comum caracterizarmos alguém como “assertivo”, “passivo” ou “agressivo” baseado na forma como esta pessoa se comporta. Chamamos uma pessoa de agressiva, por exemplo, quando observamos um conjunto de comportamentos como alto tom de voz, movimentos bruscos em direção ao ouvinte, palavras ofensivas etc. Quando caracterizarmos uma pessoa como agressiva, por exemplo, através da observação daquilo que ela faz, não é incomum usarmos tal característica (agressividade) como explicação do comportamento de uma forma circular (por exemplo, o sujeito é agressivo porque fala em voz alta/o sujeito fala em voz alta porque é agressivo). Um dos problemas associados a essa prática é que perdemos de vista as variáveis importantes e de fácil acesso que podem estar contribuindo para que a pessoa se comporte de determinada maneira (Skinner, 1988/1953). Estas variáveis encontram-se em nosso ambiente imediato, ao nosso redor.

## **Comportamento e suas causas**

Nossos comportamentos produzem conseqüências que acabam por determinar como agiremos no futuro. Quando essas conseqüências são favoráveis, elas aumentam a probabilidade que determinados comportamentos ou ações ocorram. Chamamos essas conseqüências favoráveis de reforçadoras (Skinner, 1988/1953). Quando nossos comportamentos deixam de produzir conseqüências ou produzem conseqüências desfavoráveis, a probabilidade futura desses comportamentos diminui. Assim, é essencial analisar as conseqüências associadas a determinado comportamento para entender o motivo de sua ocorrência. Para entender o porquê de estes comportamentos assertivos estarem ou não ocorrendo, e sua freqüência, é preciso analisar se estão, se estiveram ou não, associados a conseqüências reforçadoras e em quais circunstâncias.

Imagine que em uma reunião, o funcionário A comporta-se de uma forma "agressiva" quando expõe suas idéias ao funcionário B. Se o funcionário B concordar com as colocações do funcionário A, é possível que a probabilidade futura do funcionário A em comportar-se agressivamente em reuniões aumente. Isso porque o comportamento agressivo de A produziu conseqüências favoráveis (o funcionário B concordou com suas colocações). É provável que o comportamento do funcionário B de concordar com o funcionário A também tenha produzido conseqüências favoráveis, ou pelo menos evitado conseqüências desfavoráveis. Se o funcionário B é subordinado ao funcionário A, discordar de A pode gerar mais trabalho, perda de privilégios ou mesmo perda do emprego. O funcionário B acaba, portanto, sempre concordando com o funcionário A para evitar essas conseqüências desfavoráveis.

Na relação entre as diferentes hierarquias organizacionais, é possível observar, entre outros, comportamentos de (1) submissão e passividade, sem questionamento por parte do falante, quando se trata do funcionário e (2) agressividade ou inflexibilidade quando se trata da chefia, ou superiores hierárquicos. Os comportamentos agressivos da chefia acabam sendo reforçados pelos comportamentos passivos dos subordinados, e estes se comportam passivamente para evitar confronto direto com a chefia e possível perda de privilégios. O subordinado não questiona o chefe e não expõe suas idéias porque ele é avaliado por esse chefe. Ao não questionar, o funcionário pode estar favorecendo os comportamentos agressivos do chefe. O chefe, por sua vez, ao manter um bom relacionamento com o

funcionário que não questiona e uma relação não tão boa com aquele que questiona, acaba expondo um modelo de interação social que prega a “passividade” ou o não questionamento. Assim, comportamentos ditos assertivos podem não ocorrer no ambiente de trabalho devido a esse tipo de interação chefe-subordinado.

### **Importância de ser assertivo**

Uma das atividades mais comuns em organizações de todos os portes é o trabalho em equipe. Durante o trabalho em equipe, funcionários precisam expor idéias, observações e apontar problemas para que tarefas sejam realizadas da melhor maneira possível contribuindo para o bem-estar da empresa. Os comportamentos assertivos mais diretamente relacionados à efetividade do trabalho em equipe incluem apontar erros/problemas, verbalizar soluções, e expressar e defender as próprias opiniões (Smith-Jentsch, Salas, & Baker, 1996). Gerentes e supervisores considerados exemplares são descritos como aqueles que conhecem as tarefas a serem desempenhadas por seus colegas e subordinados e estão, constantemente, fazendo comentários detalhados a respeito dessas tarefas junto a eles (Komaki, 1986). Estudos conduzidos com funcionários de uma empresa aérea, por exemplo, demonstraram que quando comissários de bordo passaram a apontar com maior freqüência os erros cometidos por pilotos durante vôos simulados, o desempenho desses pilotos foi mais preciso (Smith-Jentsch, Jentsch, Payne, & Salas, 1996). Tal comportamento, ao ocorrer em contexto real, pode aumentar substancialmente a segurança em viagens aéreas.

Feedback é o termo utilizado para definir essa prática de fornecer ao funcionário informações a respeito de seu desempenho (Daniels, 1994). De acordo com a literatura em psicologia organizacional, esse tipo de informação permite que o funcionário altere seu próprio comportamento no futuro, corrigindo seus erros (Braksick, 2000, Daniels, 1994). Sistemas de feedback são uma das formas mais comuns de se maximizar desempenhos individuais no ambiente de trabalho (Miguel, 1997). Muitos dos comportamentos chamados de “assertivos” incluem formas de descrever, especificar, e corrigir o comportamento de outros funcionários. Pesquisas na área de feedback mostram que tal prática é importante, se não essencial na manutenção de comportamentos desejados dentro da empresa (ex., Brown, & Sulzer-Azaroff, 1994; Henry & Redmon, 1990; Wittkopp, Rowan,

& Poling, 1990).

Organizações têm dado ênfase na melhoria da qualidade de seus produtos e serviços, procurando manter suas posições em um mercado extremamente competitivo. Para isso, é necessário desenvolver formas de se corrigirem falhas antes que essas atinjam diretamente o mercado consumidor (Brethower, 1972,1982). Identificar e apontar problemas de desempenho (dar feedback) durante o processo de produção, possibilita que os problemas identificados possam ser resolvidos de antemão, garantindo uma certa qualidade no produto ou serviço oferecido pela empresa. Assim, ser assertivo pode ser relevante quando consideramos a importância do uso de feedback em organizações.

### **Ensinando a ser assertivo**

No ambiente de trabalho, os comportamentos de cada funcionário contribuem, de alguma maneira, para o produto final ou serviço prestado pela empresa. A forma como os funcionários interagem uns com os outros define aquilo que é comumente referido como a "cultura" da organização. Práticas culturais específicas são geralmente adotadas porque produzem conseqüências benéficas para o grupo que as pratica (Glenn, 1988). Quando se propõe uma mudança cultural (mudança em alguns dos comportamentos de funcionários), é preciso ter clara a ligação entre as mudanças propostas e as conseqüências que essas trarão para a empresa. Ao treinar funcionários a serem mais assertivos quando se comunicam uns com os outros; por exemplo, é preciso garantir que os resultados obtidos com esse tipo de treinamento sejam relevantes para a organização, caso contrário, tal treinamento acarretará em perda de tempo e dinheiro. Ou seja, o benefício da adoção de tal prática, mesmo que a longo prazo, deve ser maior que o custo de sua execução (Braksick, 2000). Ser assertivo pode, em alguns casos, não ser essencial para a melhoria dos processos de produção de determinada empresa. Somente quando alguns comportamentos (excesso ou déficit) são identificados como impactando a qualidade do trabalho sendo produzido, que intervenções comportamentais devem ser adotadas (Austin, 2000).

Ao se realizar um diagnóstico de problemas organizacionais, é importante considerar o suporte ambiental necessário para que o desempenho adequado/esperado possa ocorrer (Milani, 1989). Esse suporte ambiental inclui, por exemplo,

informação a respeito dos objetivos a serem cumpridos, instrumentos/equipamentos a serem utilizados, e incentivos para que o comportamento ocorra (Gilbert, 1996/1978). Isso significa que problemas organizacionais não necessariamente refletem problemas com os trabalhadores (Rummler & Brache, 1995). Se uma análise/diagnóstico organizacional concluir que uma melhoria nas práticas de feedback, por exemplo, contribuiria para os resultados da empresa e, se for identificado que os funcionários não “sabem” fornecer informações uns aos outros de uma forma adequada, programas de treinamento em assertividade, por exemplo, podem ser implementados.

Muitos dos programas de treinamento em assertividade em organizações incluem o ensino de estilos de comunicação de “passivo” para “assertivo”. Em alguns casos, também é importante refinar formas de comunicação percebidas como “agressivas” (Jentsch & Smith-Jentsch, 2001). Quando um funcionário aponta os erros de um outro de forma agressiva, é provável que tal comentário gere uma reação emocional negativa naquele que recebe a informação. Tal reação emocional pode diminuir a probabilidade da informação sobre o desempenho (feedback) alterar o comportamento de quem a recebeu. Assim, a forma como os funcionários interagem uns com os outros é extremamente importante já que afeta diretamente como informações são recebidas e possivelmente interpretadas (Solomon, Brehony, Rothblum, & Kelly, 1983).

Programas de treinamento em assertividade geralmente incluem, entre outros, procedimentos de modelação, tarefas progressivas, e exercícios situacionais (Spigler & Guevremont, 1998). Procedimentos de modelação incluem exercícios em que o treinador demonstra como os indivíduos devem se comportar e em quais situações, na expectativa de que estes possam aprender a partir de observação e imitação. Tarefas progressivas envolvem interações simples, em situação real (ex., pedir informação) e que, aos poucos, vão aumentando em complexidade até que o indivíduo se sinta confortável em situações mais desafiadoras (ex., discordar com o chefe). Em muitos casos, o treino em assertividade ocorre em situações hipotéticas que simulam aquelas encontradas no dia-a-dia da empresa. É importante ressaltar, entretanto, que um bom desempenho durante os exercícios situacionais não garante que o indivíduo comporte-se da mesma maneira no ambiente natural (ex., Frisch & Higgins, 1986). Assim, recomenda-se que, quando possível, o treinamento ocorra no próprio ambiente de trabalho (Brethower & Smalley, 1998).

## **Motivando os funcionários**

Em alguns casos, treinar ou ensinar diretamente os funcionários a se comportarem da maneira desejada não é o procedimento mais indicado, isso porque os funcionários podem já ser hábeis em comportarem-se como esperado (Mager & Pipe, 2001; Gilbert, 1996/1978). Entretanto, saber o que fazer não garante que o comportamento vá ocorrer (Lorr & More, 1980). Nesse caso, é preciso garantir que os funcionários estejam devidamente motivados (Miguel, 2000).

Como mencionado anteriormente, se o comportamento raramente produz/produziu conseqüências favoráveis, ele tenderá a ocorrer com menor freqüência. Portanto, a motivação não está dentro do sujeito, mas depende diretamente da influência de seu ambiente de trabalho (ex., outros funcionários). Se toda a vez que determinado funcionário, por exemplo, expressa suas opiniões sobre algum assunto da empresa, seus colegas não as levam em consideração, é possível que, com o passar do tempo, o funcionário deixe de expressar aquilo que pensa. É possível também encontrar funcionários cuja história de vida não permitiu que formas de comportamentos que nós referimos como assertivas tenham sido desenvolvidas. Mesmo assim, essa habilidade pode ser treinada e, mais tarde, estimulada ou “consequenciada” pelos outros funcionários no dia-a-dia da empresa.

Diferentes métodos podem ser usados para motivar funcionários a comportar-se de uma maneira que seja benéfica para a organização como um todo (Reid & Parsons, 1995). A maioria desses métodos baseia-se no uso de conseqüências favoráveis ou incentivos como reconhecimento, elogio, prêmios, ou bônus financeiro (Daniels, 1994). Empresas que desenvolvem uma cultura em que funcionários agem de maneira positiva uns com os outros, elogiando realizações e resultados criam um ambiente prazeroso, em que a realização de tarefas torna-se algo positivo ou “reforçador” (Daniels, 2000).

Em suma, supervisores devem empenhar-se em garantir que conseqüências positivas ou favoráveis sejam fornecidas para o comportamento desejado. Apesar dessa sugestão parecer óbvia, na maioria dos casos, supervisores acabam fornecendo conseqüências desfavoráveis para os comportamentos desejados. Esse tipo de erro pode ser exemplificado por supervisores que atribuem tarefas difíceis e tediosas àqueles trabalhadores cujo desempenho é exemplar (Reid & Parsons, 1995). Se, por exemplo, o funcionário que freqüentemente oferece sugestões acaba sempre sendo aquele que deve colocá-las em prática, é provável que ele deixe de dar

sugestões na tentativa de evitar mais trabalho. Assim, antes de reclamar a respeito da falta de motivação de seus funcionários, supervisores devem avaliar que tipos de conseqüências estão utilizando e para quais comportamentos. Se funcionários não oferecem sugestões, ou não apontam problemas de uma forma assertiva, é provável que falte conseqüências favoráveis para que esses comportamentos ocorram.

## **Conclusão**

No ambiente de trabalho são comuns as situações nas quais indivíduos precisam dar suas opiniões, fazer pedidos, e expressar seus pontos de vista. Parte do sucesso da empresa depende da forma na qual funcionários se comunicam. A capacidade de informar funcionários a respeito de seus desempenhos na tentativa de que esses funcionários corrijam seus erros, por exemplo, é característica essencial de uma equipe de sucesso (Jentsch & Smith-Jentsch, 2001; Reid & Parsons, 1995). É importante também que, caso identificados, erros no processo de produção sejam apontados (Brethower, 1982). Dessa forma, comportamentos caracterizados como “assertivos” como a fala firme, clara e não antagônica passam a ser componentes importantes para que sistemas de feedback, por exemplo, sejam potencializados. Se funcionários têm dificuldade em identificar a forma e as situações nas quais precisam expor suas idéias, preocupações etc, é possível ensiná-los essas habilidades através de um programa de treinamento em habilidades interpessoais ou assertividade.

Mesmo assim, vale a pena lembrar que, em muitos casos, o problema da “falta de assertividade” não está no funcionário, mas sim na empresa que não valoriza esse tipo de comportamento. Infelizmente, muitas vezes a responsabilidade pela falta de desempenho ou habilidade é atribuída diretamente ao funcionário. Nesses casos, a empresa acaba por deixar de analisar suas próprias práticas, ou seja, sua cultura que possivelmente é a responsável pelo déficit comportamental exibido pelo funcionário. Ao invés de analisar e modificar suas próprias práticas internas, empresas optam rapidamente por substituir aqueles funcionários que não se comportam como esperado. Entretanto, é o ambiente organizacional que deve dar, ao indivíduo, a informação para que ele saiba o que fazer no trabalho, além dos recursos e incentivos necessários para que tais comportamentos ocorram (Santos, Franco & Miguel, no prelo). Mesmo quando funcionários considerados excelentes e hábeis são contratados, seus comportamentos acabam sendo moldados de acordo

com as práticas culturais da empresa. Se o funcionário entra na organização capaz de fazer comentários freqüentes e detalhados a respeito do desempenho de outros funcionários de uma forma “não punitiva”, tal habilidade tenderá a desaparecer se não for recebida de maneira favorável pelos outros funcionários da empresa.

É importante ter claro que assertividade é uma habilidade aprendida. A probabilidade de comportar-se de uma forma assertiva depende diretamente da reação dos outros. Assim, se tais comportamentos são identificados como importantes para o sucesso da empresa é preciso, antes de tudo, desenvolver uma cultura que os valorize.

## **Referências**

Alberti, R. E. (1978). *Comportamento Assertivo: Um guia de auto-expressão*. Belo Horizonte, MG: Interlivros.

Austin, J. (2000). *Performance analysis and performance diagnosis*. Em: J. Austin & J. E. Carr (Orgs.). *Handbook of applied behavior analysis* (pp. 321-349). Reno, NV: Context Press.

Braksick, L. (2000). *Unlock behavior, unleash profits*. New York: McGraw-Hill.

Brethower, D. M. (1972). *Behavioral analysis in business and industry: A total performance system*. Kalamazoo, MI: Behaviordelia.

Brethower, D. M. (1982). *The total performance system*. Em: R. M. O'Brien, A. M. Dickinson, & M. P. Rosow (Orgs.). *Industrial behavior modification: A management handbook* (pp. 350-369). New York: Pergamon Press.

Brethower, D. M. & Smalley, K. (1998). *Performance-based instruction: Linking training to business results*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Inc.

Brown, C. S., & Sulzer-Azaroff, B. (1994). *An assessment of the relationship between customer satisfaction and service friendliness*. *Journal of Organizational Behavior Management*, 14, 55-75.

Daniels, A. C. (1994). *Performance management*. Tucker, GA: Performance Management Publications.

Daniels, A. C. (2000). *Bringing out the best in people: How to apply the astonishing power of positive reinforcement*. New York: McGraw-Hill.

Frisch, M. B. & Higgins, R. L. (1986). Instructional demand effects and the correspondence among role-play, self-report, and naturalistic measures of social skill. *Behavioral Assessment*, 8, 221-236.

Gilbert, T. F. (1996). *Human competence: Engineering worthy performance*. Silver Spring, Maryland: International Society for Performance Improvement. Trabalho original publicado em 1978.

Glenn, S. S. (1988). Contingencies and metacontingencies: Toward a synthesis of behavior analysis and cultural materialism. *The Behavior Analyst*, 11, 161-179.

Henry, G. O., & Redmon, W. K. (1990). The effects of performance feedback on the implementation of a statistic process control (SPC) program. *Journal of Organizational Behavior Management*, 11, 23-46.

Jentsch, F., & Smith-Jentsch, K. A. (2001). Assertiveness and team performance: More than "just say no". Em: E. Salas, C.A. Bowers, & E. Edens (Orgs.). *Improving teamwork in organizations: Applications of resource management training* (pp. 73-94). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Komaki, J. L. (1986). Toward effective supervision: An operant analysis and comparison of managers at work. *Journal of Applied Psychology*, 71, 270-279.

Lorr, M. & More, W. (1980). Four dimensions of assertiveness. *Multivariate Behavioral Research*, 14, 127-138.

Miguel, C. F. (1997). Uma introdução ao gerenciamento comportamental de organizações. Em: M. Delitti (Org.). *Sobre comportamento e cognição* Vol. 2. (pp. 277-287) St. André, SP: Ed. Arbytes.

Miguel, C. F. (2000). O conceito de operação estabelecadora na análise do comportamento. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 16, 259-267.

Mager, R. F., & Pipe, P. (2001). *Analizando problemas de performance*. São Paulo, SP: Market Books.

Milani, I. (1989). Análise do comportamento aplicada à organização: Modelo de engenharia comportamental - BEM. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 4, 149-155.

Reid, D. H., & Parsons, M. B. (1995). *Motivating human service staff: Supervisory strategies for maximizing work effort & work enjoyment*. Morganton, NC: Habilitative Management Consultants, Inc.

Rummler, G. A., & Brache, A. P. (1995). *Improving performance: How to manage the white space on the organizational chart*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Inc.

Santos, J. G. W., Franco, R. N. A., & Miguel, C. F. (no prelo). *Seleção de Pessoal: Considerações preliminares sobre a perspectiva behaviorista*. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 16(2)

Skinner, B. F. (1988). *Ciência e comportamento humano*. (J. C. Todorov e R. Azzi, Trad.). São Paulo: Ed. Martins Fontes. Trabalho original publicado em 1953.

Smith-Jentsch, K. A., Salas, E., & Baker, D. P. (1996). Training team performance-related assertiveness. *Personnel Psychology*, 49, 909-936.

Smith-Jentsch, K. A., Jentsch, F. G., Payne, S. C., & Salas, E. (1996). Can pretraining experiences explain individual differences in learning? *Journal of Applied Psychology*, 81, 110-116.

Solomon, L. J., Brehony, K. A., Rothblum, E. D., & Kelly, J. A. (1983). Corporate managers' reactions to assertive social skills exhibited by males and females. *Journal of Organizational Behavior Management*, 4, 49-63.

Spiegler, M. D., & Guevremont, D. C. (1998). *Contemporary behavior therapy*. New York: Brooks/Cole.

Wittkopp, C. J., Rowan, J. F., & Poling, A. (1990). Use of a feedback package to reduce machine set-up time in a manufacturing setting. *Journal of Organizational Behavior Management*, 11, 7-22.

---

### Nota

Os autores agradecem Ciro L. Miguel pelos comentários e sugestões


**CAPÍTULO 15**

## **ASSERTIVIDADE E RELIGIOSIDADE, MUITO ALÉM DE UMA RIMA!**

---

Zilda Aparecida Pereira Del Prette  
Almir Del Prette

*“Ouviste o que foi dito: olho por olho e dente por dente. Eu, porém vos digo: não resistais ao homem mau; antes, àquele que te fere na face direita oferece-lhe também a esquerda; e àquele que quer pleitear contigo, para tomar-lhe a túnica, deixa-lhe também a veste; e se alguém te obriga a andar uma milha, caminha com ele duas. Dá ao que te pede e não volte as costas ao que te pede emprestado”*

*(Mateus: 5; 38 a 41)*

### **INTRODUÇÃO**

O trecho citado é considerado uma das mais impopulares mensagens cristãs<sup>1</sup> e costuma ser invocado como justificativa para algumas atitudes que supostamente justificariam a resignação e a passividade diante das agressões que sofremos, opondo-se, portanto, ao enfrentamento assertivo. Defendemos que esta e outras passagens da vida de Jesus não devem ser consideradas isoladamente de suas diversas alocações e atitudes e que, ao situá-las historicamente e de forma

---

<sup>1</sup> Opinião de M. Linn, S. F. Linn e D. Linn, no livro Não perdoe cedo demais: Estendendo as duas mãos que curam (Campinas: Veras, 2000). Essa opinião foi elaborada após diálogos dos autores com fiéis da cidade do México, dos Estados Unidos e das Filipinas.

integrada, podemos compreender sua proposta de novas relações interpessoais em um quadro bastante diferente (Del Prette & Del Prette, 2003a), conforme se verá adiante.

De todo modo, este é somente um exemplo de como a religião pode influenciar nosso comportamento. Na experiência cotidiana de cada um de nós, várias outras pessoas, desde familiares até personagens de romances ou filmes podem influenciar a maneira como nos comportamos. Por um bom período de nossas vidas somos bastante influenciados por nossos pais. Não apenas os imitamos na maneira de vestir, falar, comer, mas igualmente, assumimos seus valores. A maioria das pessoas tende a seguir os valores da família, aí se incluindo os valores religiosos, mesmo que posteriormente façam escolha por outra religião. Depois, participando de novos grupos, recebemos influências adicionais.

Quando falamos em influências, não supomos a pessoa como uma caixa vazia que apenas reage ao mundo exterior. Cada pessoa, de uma maneira ou de outra, realiza uma filtragem das diferentes estimulações do seu ambiente social e faz, tanto quando possível, escolha daquelas que são significativas no seu cotidiano.

Os psicólogos sempre estiveram interessados em conhecer as diversas agências sociais e as formas como elas exercem pressão sobre a maneira de nos comportarmos. Família, escola e religião são as principais agências educativas que exercem uma poderosa pressão sobre nossa maneira de agir. As duas primeiras têm sido objeto de muitos estudos e, certamente, os leitores estão bem familiarizados com os seus métodos e procedimentos. Já a religião não vem recebendo muita atenção dos estudiosos de Psicologia no Brasil na perspectiva da prática clínica e, até recentemente, nem da pesquisa.

Dada a sua influência sobre os estilos de comportamentos (passivo, agressivo e assertivo), a relação entre religião e esses estilos interessa tanto aos profissionais de relacionamento humano como ao público em geral. Marília Ancona-Lopes (1999) relata que 90% dos que procuram atendimento terapêutico identificam-se com uma religião, 86% crêem em Deus e 49% freqüentam assiduamente alguma igreja. Poderíamos acrescentar que uma imensa maioria teve, na infância, alguma educação religiosa, aprendeu a rezar com esperança de que um ser superior a ajudasse em momentos de maior dificuldade e, com grande freqüência, se comporta com base em valores religiosos anteriormente aprendidos.

Reconhecendo a importância das preocupações religiosas na saúde mental, foi incluído, em 1994, no DSM-IV<sup>2</sup> a categoria "Problema Religioso ou Espiritual". Isso não obstante, chegou-se a pensar, há não muito tempo atrás, que a sociedade atual assistiria ao declínio da religião. Para surpresa geral, o fenômeno segue em direção oposta a essa hipótese, ou seja, observa-se um revigoramento da religiosidade, justificando o interesse pela reflexão sobre essa temática.

Este capítulo enfoca a influência das crenças, especialmente religiosas, sobre os padrões de interação social que podem afetar a qualidade dos relacionamentos e a saúde psicológica. Inicialmente é apresentada uma análise dos estilos de comportamento, suas características e conseqüências. Em seguida, aborda-se o problema da autonegação e das crenças associadas a cada um dos estilos. Ao final, são exemplificados alguns dos comportamentos apresentados ou preconizados por Jesus, procurando-se estabelecer uma relação entre assertividade e a religião.

## **ESTILOS DE COMPORTAMENTOS**

A década de 70 foi marcada por grandes movimentos de contracultura que se espalharam como um rastilho de pólvora por vários países das Américas e da Europa. Foi nessa época que dois psicólogos americanos, Robert E. Alberti e Michael L. Emmons escreveram o primeiro livro sobre Treinamento Assertivo, em 1970. Essa obra se ajustava ao espírito em voga nesse período: foi editada por uma livraria de uma pequena cidade da Califórnia (berço de vários movimentos inovadores); combinou uma linguagem não convencionalmente acadêmica com citações de grandes pensadores e apresentou um programa de treinamento de assertividade, baseado nos direitos humanos (tema bastante valorizado na sociedade americana). Embora esses ingredientes tenham contribuído para o sucesso editorial, dificilmente ele teria ocorrido se o Treinamento Assertivo não possuísse, por si mesmo, um fundamento teórico e de pesquisa, que dava respaldo à sua aplicabilidade na clínica e em outros contextos.

Cerca de trinta anos depois, o Treinamento Assertivo mantém-se como alternativa terapêutica de grande prestígio, cuja aplicação vem crescendo acen-

---

<sup>2</sup> O DSM-IV é a sigla em inglês do Manual diagnóstico e estatístico de transtornos mentais, internacionalmente adotado e traduzido no Brasil pela Editora Artes Médicas, de Porto Alegre.

tuadamente também no Brasil (ver, por exemplo, Del Prette & Del Prette, 1999; 2001). Dentre as principais contribuições de Alberti e Emmons podemos citar a classificação que fazem do comportamento interpessoal em três estilos: não-assertivo, assertivo e agressivo. Como o agressivo também é “não-assertivo”, temos adotado o termo passivo ao invés de não-assertivo para o primeiro estilo.

A noção de estilos de comportamento refere-se ao padrão predominante nos relacionamentos de uma determinada pessoa com as demais. Isso não significa que, em todas as situações e ocasiões, ela manterá um único estilo. Além disso, esses padrões não são permanentes ou imutáveis. Da mesma forma como o ambiente social induz um padrão desejável ou indesejável, o atendimento da pessoa e a alteração do ambiente, por meio de terapia, reeducação e aconselhamento constituem condições básicas para a superação de um e adoção de outro estilo.

### **A. O estilo passivo de comportamento**

As principais características desse estilo se concentram na dificuldade de expressão de sentimentos e opiniões. Muito freqüentemente, as pessoas não conseguem expressar o que sentem, em especial raiva, indignação, descontentamento e desacordo.

Por outro lado, quando eventualmente se expressam, fazem-no de uma maneira apagada, seguida de tantas justificativas e desculpismos (por exemplo: “Olha... bem... eu, eu gostaria de dizer...”; “Estive pensando, talvez eu, quer dizer, eu fiquei, assim... é... um pouco chateado...”) que, na maioria das vezes, seus sentimentos e direitos são ignorados. Assim, quando conseguem expressar sentimentos positivos, nem sempre são convincentes devido à hesitação (fala interrompida, movimentos de mãos não apropriados ao teor da conversa), podendo produzir mais dúvidas do que certezas em seus interlocutores. Em situações de conflito, as pessoas com predominância desse estilo preferem apaziguar, evitam o confronto mesmo quando têm certeza de que estão corretas e, se possível, saem da situação e do ambiente (um processo psicológico denominado fuga).

Quando vivendo contexto interpessoal estressante, especialmente no trabalho, algumas pessoas podem desenvolver um certo nível de ansiedade razoavelmente permanente. Esse quadro, denominado “ansiedade condicionada”, pode se generalizar para outras situações, dificultando bastante os vários relacionamentos o que,

por seu turno, leva a pessoa a preferir atividades isoladas como assistir televisão, brincar com games, dedicar-se a leituras etc. Nesse processo, denominado de evitação ou esquiva, a pessoa tende a justificar para os demais a sua escolha. Um homem que se recusa a sair com a esposa pode, por exemplo, dizer-lhe: "Além de não ficar ouvindo o senhor X impor seu modo de pensar, assisti um filme muito bonito com minha atriz preferida..."

O leitor percebe, nessa descrição, duas recompensas (reforços) imediatas. Uma é a de evitar a experiência de ansiedade, pois enfrentar o senhor X pode ser algo difícil, penoso. A outra está relacionada à consequência positiva (prazer) pela escolha do filme com a atriz predileta. Somadas ao conforto da poltrona e a possíveis visitas à geladeira, essas consequências podem atuar poderosamente sobre "a opção" de ficar em casa ao invés de sair e, conseqüentemente, contribui para a esquiva de contatos sociais futuros.

Alguns pesquisadores (por exemplo, Hargie, Saunders & Dickson, 1994), fizeram um exaustivo levantamento das pesquisas sobre esse estilo, confirmando as características aqui apontadas e acrescentando alguns aspectos dos comportamentos não-verbais típicos, tais como: baixa freqüência de contato visual (durante a interação a pessoa permanece a maior parte do tempo olhando para os lados e para baixo); expressão facial grave, ausência de riso (gargalhada); pouca utilização dos movimentos de mãos como auxiliar na comunicação de idéias; postura corporal exibindo certa formalidade ou com os ombros encurvados.

Adicionalmente a esses comportamentos facilmente observados, existem os pensamentos e crenças (comportamentos encobertos) não acessíveis à observação direta. Muitas pessoas desenvolvem pensamentos auto-recriminatórios, principalmente por não atingirem o padrão de desempenho a que aspiram (perfeccionismo). Igualmente, podem desenvolver raciocínios para justificar os próprios comportamentos, por exemplo, de que os sofrimentos causados pelas ações dos outros são castigos que devem ser suportados com resignação, atribuindo, assim, um valor positivo à autonegação.

Lembrando que esse estilo não é permanente e imutável, a pessoa, por si mesma, pode praticar alguns exercícios para modificar esse padrão. No caso de a pessoa perceber que mantém o estilo passivo em muitas situações, a ponto de prejudicar seu funcionamento social, recomenda-se a procura de ajuda profissional especializada (terapia) para a mudança desse estilo.

## **B. O estilo agressivo de comportamento**

Esse estilo se caracteriza por baixo autocontrole do comportamento e das emoções (tipo popularmente chamado de “pavio curto”), resultando na intransigência e coerção. Além disso, envolve autovalorização excessiva e busca de resultados imediatos, geralmente às custas da desvalorização e violação dos direitos do outro. O estilo agressivo pode se manifestar por meio de várias combinações de comportamentos agressivos, podendo-se distinguir entre a direta e a indireta (Del Greco, 1983).

Na agressão direta, os componentes verbais desse estilo se caracterizam por: fluência da fala e volume de voz mais alto do que o necessário, podendo, em caso de conflito, descambar para gritos com conteúdos ameaçadores, contato visual intenso do tipo intimidatório, expressão severa, cenho “carregado”. Na postura corporal, observa-se o peitoral voltado para fora, a cabeça erguida ligeiramente inclinada para trás (forma classificada como desafiante). Com relação à gestualidade, em caso de conflito e mesmo de discussão trivial, observa-se, com muita frequência, o falar com dedo indicador em riste e o ouvir com braços cruzados ou soltos mas com punhos fechados.

A agressão indireta é caracterizada por um conjunto de comportamentos do tipo manipulativo, como o uso de chantagem emocional (amuo, laconismo e até choro) para atingir os objetivos almejados; a ironia (“Olha só quem fala”); o desprezo (“Não converso com qualquer um”); a indiferença (fingir que o outro não existe); a punição disfarçada (deixar de se alimentar, isolar-se em um ambiente ou retirar-se quando da entrada da pessoa a quem se deseja punir); o mutismo (não tomar iniciativa de conversar, respondendo laconicamente as perguntas feitas). Um exemplo (registrado por Del Greco, 1983) mostra bem a intenção de manipular: “Quando meus amigos pedem a minha opinião, eu digo que não tenho nenhuma, então dou um jeito de fazer com que minha preferência surja e pareça a mais atrativa”.

Em geral, as pessoas agressivas conseguem atingir seus objetivos e obter recompensas imediatas do ambiente, como uma promoção, um consentimento para fazer alguma coisa etc. Por outro lado, existem pessoas que se regozijam em ser agressivas, ou seja, o próprio comportamento seria auto-recompensador. Quando não exageram ou conseguem alternar a agressividade com a assertividade,

essas pessoas podem obter excelentes resultados porque são persistentes em seus objetivos e altamente motivadas. No entanto, há alta probabilidade de conseqüências negativas a longo, ou mesmo médio prazo, porque são mais temidas do que respeitadas, prejudicando a qualidade da relação e sendo evitadas pelos demais.

Nesse estilo, os comportamentos encobertos têm também um papel relevante. A crença de que só vence na vida aquele que é “duro”, “sabe jogar pesado” e auto-avaliações como: “Eu sou assim mesmo”, “Tem gente que diz que eu sou agressivo, mas sou eu quem consegue as coisas para o grupo”; “Eu sou sincero, falo o que penso” etc, podem aparecer antes ou depois dos comportamentos agressivos, criando um “círculo vicioso” de manutenção desse estilo. No primeiro caso, as falas internas podem ter a função de “disparar” os comportamentos e, no segundo, de “recompensar” a agressão, felicitando-se (“Comigo é assim mesmo”) ou justificando o próprio comportamento (“Ele mereceu o que eu fiz”).

Essas crenças e pensamentos dificultam a pessoa a reconhecer a possibilidade de alternativas mais efetivas e satisfatórias bem como a própria necessidade de mudar o estilo ou de buscar ajuda para isso. Assim, comumente são os pais, cônjuges ou outras pessoas do relacionamento próximo, que buscam ajuda especializada, visando uma mudança no relacionamento ou no estilo dessas pessoas.

### **C. O estilo assertivo de comportamento**

Um conceito de assertividade de grande aceitação pelos clínicos e pesquisadores foi o elaborado por Lange & Jakubowski (1976, página 7): “... afirmação dos próprios direitos e expressão dos pensamentos de maneira direta, honesta e apropriada, que não viole o direito das outras pessoas”. Esse estilo se caracteriza, portanto, pela defesa dos próprios direitos com respeito e até a defesa dos direitos dos demais.

Com base na definição apresentada, os estudiosos identificaram várias habilidades assertivas importantes e necessárias no cotidiano, tais como: recusar pedidos abusivos, expressar desagrado ou raiva, fazer pedidos, emitir opiniões sobre diferentes assuntos, discordar, elogiar, solicitar mudança de comportamento, lidar com críticas.

Quanto à topografia ou forma desses comportamentos, são observados:

contato visual freqüente, porém não intenso e intimidador; volume de voz audível, firme, com modulação apropriada aos sentimentos que estão sendo manifestados; gestualidade coerente com o conteúdo da mensagem comunicada; postura corporal comedida, sem ser submissa ou desafiante. Esses comportamentos são, também, característicos do que se conhece como autocontrole, um ingrediente indispensável da assertividade.

As situações que requerem comportamentos assertivos costumam gerar ansiedade, o que pode prejudicar ou bloquear o desempenho desse comportamento. No entanto, se a pessoa adota esse estilo, sua tendência será de expressar sentimentos e idéias tão logo perceba que isso é possível, evitando o acúmulo da ansiedade e, conseqüentemente, facilitando o autocontrole.

Ainda que algumas pessoas levantem a objeção de que a expressão honesta dos sentimentos pode ser mal compreendida e gerar conseqüências indesejáveis, aqueles que se comportam assertivamente relatam vantagens dessa prática em relação à agressividade e à passividade. De qualquer modo, os depoimentos indicam que a mudança para um estilo assertivo pode gerar reações bastante diferentes nas pessoas. As mais comuns são: a) estranhamento ("Você está diferente"); b) discordância ("Prefiro-a com seu jeito mais doce"); c) admiração ("Puxa, você agora está mais decidido"). Em relação a si próprias, as pessoas apontam ganhos em termos de: a) satisfação pessoal e auto-estima; b) autocontrole e diminuição da ansiedade; c) ampliação dos relacionamentos e da qualidade destes.

Da mesma maneira que nos estilos anteriormente apresentados, os comportamentos encobertos influem decisivamente na adoção do padrão assertivo. Um pesquisador chamado Rakos (1991), encontrou que as pessoas assertivas apresentam o dobro de auto-afirmações positivas (do tipo: "Tenho certeza de que vai dar certo", "Estou me saindo muito bem" etc) em relação às negativas (por exemplo: "Cometi uma falha", "Perdi a vantagem" etc). Isso não significa que as auto-afirmações positivas resolvem tudo, mas que elas são um dos ingredientes para o bom desempenho. As crenças a respeito dos direitos interpessoais (Del Prette & Del Prette, 2001) são muito importantes para o desempenho assertivo, aqui se incluindo as noções sobre direitos, justiça, bem estar etc. Grande parte dessas noções é determinada pela educação religiosa.

## O EU E A NEGAÇÃO DO EU

Quando o homem pretende entender o sentido da existência ou se interroga na observação que faz do universo, ele se coloca no campo da experiência filosófica e religiosa. Não importa se suas questões nascem da perspectiva de algum credo ou independente de qualquer identificação com alguma igreja: a sua experiência é uma experiência com o sagrado e envolve o pensar, o sentir e o agir. É no campo do sentir que sua experiência se aprofunda em uma mistura de temor, espanto e fascínio.

Embora essa seja uma experiência pessoal, individual, ela leva o homem a se aproximar de outros em quem possa confiar o que lhe aconteceu. Nessa busca ele pode, ou não, aderir a algum movimento religioso mas, de qualquer maneira, relatar o que se passou consigo (suas dúvidas, medos e angústias) passa a ser uma necessidade que pode levá-lo, inclusive, à procura de ajuda psicológica.

A busca de terapia não decorre de questões existenciais esvaziadas do social. Há sempre, seja como motivação primeira ou secundária, a questão dos relacionamentos. Excetuando os casos em que a pessoa aparece na condição de informante (e mesmo assim ela é incluída como parte da solução e não raras vezes, como parte do problema vivido por alguém), a procura do terapeuta envolve o falar de si utilizando a expressão “eu”: “Eu vim...”; “Eu preciso...”; “Eu espero...”.

O uso do eu quase nem existia na Grécia antiga, era algo com certas particularidades mas de pouca importância. Os gregos se importavam com o coletivo e por isso raramente usavam o eu, preferindo se referir a NÓS. Na Idade Média, o eu passou a ser considerado como algo feito à imagem e semelhança de Deus, sujeito então a um destino predeterminado e envolvendo todo o ser humano. Descartes<sup>3</sup> fala, posteriormente, sobre o *Ego sum res cogitans* e, então, o eu ganha uma dimensão diferente com a noção de que tudo o que sei do mundo depende da experiência sobre o meu eu. No pensamento de Ortega y Gasset<sup>4</sup>, a idéia de eu

---

<sup>3</sup> O pensamento de René Descartes, marca a transição do mundo medieval para o moderno. No “*Discurso do Método*”, ele coloca o eu como elemento principal, que não podia ser falseado. Da constatação *Cogito, ergo sun* (Penso, logo existo), que não se coloca em dúvida, pode-se chegar a outras verdades. *Ego sum res cogitans* (Eu sou aquele que pensa) é o eixo central desse método. Sobre Descartes ver o livro de filosofia de Julián Marías (s.d.).

<sup>4</sup> Ver Julián Marías (s.d.).

passa a incluir o ambiente e todos os seus componentes, podendo ser resumida na fórmula “Eu sou eu e minha circunstância”, uma posição bastante coerente com a ciência do comportamento e muitos teóricos da Psicologia.

Efetivamente, na Psicologia o eu vem sendo considerado de diversas maneiras, com muitas definições e freqüentemente utilizado com o mesmo sentido de ego, self, si mesmo. Apesar da dificuldade de uma definição consensual, pode-se dizer que ele representa “a imagem existente do comportamento e experiências passadas do indivíduo, tal como este os percebe” (Marx & Hillix, s.d., p. 743). O eu, portanto, abrangeria todos os processos psicológicos envolvidos na interação, tais como a percepção, a memória, a aprendizagem e o pensamento, que propiciam a imagem que a pessoa tem de si mesma.

O que uma ciência do comportamento nos chama a atenção é que, quando desconhecemos a “causa” de uma determinada ação, tendemos a usar a expressão EU como hipótese explicativa dessa ação (conforme Skinner, 1970). Na frase “eu sou mal”, o adjetivo mal qualifica meu eu e aparentemente explica todos os meus comportamentos agressivos. Entretanto, essa frase foi por mim aprendida, principalmente por meio das reações dos outros, quando dizem: “Você (eu) é uma pessoa má”. Ao repeti-la, de certa maneira agrado pessoas que, às vezes, dizem: “Ainda bem que ela reconhece”.

Classificar uma pessoa de má, boa, esperta ou bobinha, não explica as “causas” de seus comportamentos agressivos, solidários, criativos ou confusos. Para ter uma visão mais ampla e completa sobre a pessoa, preciso olhar para: a) os comportamentos dela (o que ela faz); b) os antecedentes (o que aconteceu antes dela fazer o que fez); c) os conseqüentes (o que aconteceu depois); d) o que está intermediando o seu comportamento (o que ela pensa ou sente sobre si, a respeito das coisas e dos outros). Assim, o termo eu, é utilizado aqui em seu sentido descritivo, referindo-se à verbalização que a pessoa produz ao falar de si mesma, de como ela se vê e vê seus próprios comportamentos em relação a outras pessoas de seu ambiente.

A imagem que a pessoa faz sobre si mesma implica em uma auto-avaliação da qual deriva o conceito próprio, ou autoconceito. Se o autoconceito é positivo, a pessoa desenvolve uma estima favorável, ou seja, ela gosta de si, gosta de seu

corpo, acha-se bonita, simpática, inteligente e aprecia a própria maneira de agir. Ao contrário, se a estima é baixa, ela se desgosta, irrita-se consigo mesma, acha-se pouco atraente, feia e avalia negativamente os próprios comportamentos.

Existem crenças que podem fortalecer a autonegação do eu e contribuir para a formação de uma auto-imagem negativa. Muitas dessas crenças estão relacionadas ao ensino religioso, tanto aquele ministrado na família como nas igrejas. Essas crenças serão analisadas no próximo item.

### **SISTEMA DE CRENÇAS E ESTILOS DE COMPORTAMENTO**

Chamamos de sistema de crenças o conjunto de explicações sobre relações entre eventos, que se vai estabelecendo ao longo da vida, quando buscamos compreender os fenômenos naturais e culturais, aqui se incluindo a vida social. Eventualmente, essas explicações vão-se organizando em torno de princípios ou regras mais gerais que influenciam nosso comportamento. Tendemos a buscar coerência entre o que acreditamos e o que fazemos, alterando um ou outro quando não são compatíveis. Quando ocorre incoerência, tendemos a nos culparmos ou a nos desvalorizarmos, o que também reflete a influência de nossas crenças sobre nossos sentimentos.

O sistema pré-existente de crenças funciona também como um filtro para a aceitação de novas explicações com ele compatíveis e para a rejeição das incompatíveis. Por outro lado, a aprendizagem cotidiana de explicações sobre o mundo físico e social é geralmente acompanhada de diferentes graus de emotividade, principalmente quando são mediadas por pessoas do nosso círculo afetivo, levando a maior ou menor dificuldade de sua alteração.

Conforme estudou um psicólogo chamado Albert Bandura (1979), a disseminação de crenças pode ocorrer por meio de diferentes processos, como: a) abordagem informativa, onde a pessoa é exposta a várias formas de comunicação persuasiva; b) aprendizagem por observação das conseqüências positivas que o grupo provê aos que demonstram a aceitação dessas explicações ou princípios (status e admiração) e das conseqüências negativas que advêm aos que agem em desacordo com os princípios do grupo (rejeição e desvalorização); c) contato direto com as conseqüências de emitir comportamentos compatíveis ou incompatíveis com o sistema de crenças do grupo.

As crenças religiosas também são assimiladas dessa maneira. A idéia de que algo de ruim pode me ocorrer se eu desobedecer a uma prática religiosa é aceita como verdadeira por que isso me foi comunicado por alguém a quem respeito, por exemplo, meu pai, o padre, o pastor etc. Por outro lado, estão disponíveis inúmeros exemplos de pessoas que se deram bem ou se deram mal, porque se engajaram ou não nessas práticas. Esses acontecimentos positivos e negativos são dramaticamente ilustrados. Eu os vejo em filmes, na televisão, em livros, na narrativa de algum parente e, mais dia, menos dia, acabo por relacionar algo de bom ou de ruim que me aconteceu ao que eu fiz ou deixei de fazer em termos de práticas religiosas.

Algumas crenças podem favorecer uma visão positiva da pessoa sobre si mesma (eu), ou seja, ela é capaz de relatar seus comportamentos e características que produzem conseqüências desejáveis; outras favorecem um autoconceito negativo, ou seja, ela tende a desvalorizar seus comportamentos, independente das conseqüências obtidas. No primeiro caso, geralmente são crenças que contribuem para a adoção do estilo assertivo; no segundo, para os estilos agressivo ou passivo (Del Prette & Del Prette, 2003b). Seguem alguns exemplos de crenças que facilitam a passividade, a agressividade ou ambos:

- Eu não devo dizer coisa alguma que possa aborrecer ou magoar alguém;
- Acima de tudo está Deus, em segundo lugar o meu próximo, depois eu;
- O pensamento positivo resolve tudo, “pois o universo conspira a meu favor”;
- É melhor não dar minha opinião, pois assim evito chacotas dos outros;
- Devo ser manso e dócil como Jesus sempre foi;
- Concordando com o que as pessoas dizem, eu estarei bem com todas;
- Logo de início é importante bater firme para se impor;
- A maioria das pessoas só entende a linguagem da força;
- O castigo é um bom corretivo; além disso “tapa de amor não dói”;
- As normas e as leis não devem ser questionadas, mas sim cumpridas.

Esta lista poderia ser exaustivamente aumentada e seus significados também aparecem em falas ligeiramente diferentes. Sem qualquer esforço, o leitor poderá acrescentar mais algumas outras crenças de seu conhecimento e, ao fazer um exame sobre cada uma delas, identificar as que favorecem o desenvolvimento e manutenção dos estilos passivo e agressivo. Não iremos fazer uma análise de todas as crenças mencionadas mas apenas de algumas mais diretamente relacionadas à religião, deixando que o leitor complete a avaliação, se julgar pertinente.

A crença de que “Acima de tudo está Deus, em segundo lugar o meu próximo, depois eu” é bastante difundida e aparece em vários discursos de cunho religioso. Tal crença favorece a autonegação do eu. Dizendo de outra maneira, a pessoa que segue rigorosamente essa premissa desenvolve um estilo de comportamento passivo. Por exemplo, ao estar em uma fila de banco para fazer um pagamento ela não reclamaria se alguém, chegando depois, se colocar a sua frente.

O aforismo (máxima) evangélico do qual decorre essa crença, no entanto, é bem diferente. Ele diz o seguinte: “Ama a Deus sobre todas as coisas e ao próximo como a ti mesmo”. É o mesmo que se dissesse: Ama a Deus acima de tudo e ama o próximo na mesma proporção de seu amor próprio. A indicação dessa proporcionalidade é boa, pois serve de base para um equilíbrio entre perdas e ganhos que acontecem nas relações e isso pode levar a relacionamentos saudáveis e duradouros. Logo, se estou em uma fila e alguém indevidamente me ultrapassa, posso e devo dizer-lhe (respeitosamente) que se dirija para o final.

“O pensamento positivo resolve tudo, pois o universo conspira a meu favor” é uma crença bastante disseminada em vários livros de auto-ajuda. Há uma premissa maior (O pensamento positivo resolve...) e uma segunda (o universo conspira...) com a qual se pretende justificar a primeira. Analisar separadamente cada uma permite desconstruí-las, demonstrando que ambas estão equivocadas.

Existem muitas coisas acontecendo enquanto estamos pensando. Se a energia elétrica de casa for interrompida em vários momentos, de maneira aleatória enquanto meu pensamento está girando sobre várias coisas (por exemplo, televisão, Vera Fischer, triângulo escaleno, sapato e doce de abóbora) e a luz ascender algumas vezes quando me detenho em algum desses elementos, posso supor que a coisa imaginada restabeleceu a normalidade do fornecimento da eletricidade (superstição). Por outro lado, o universo funciona obedecendo a várias leis e a

explosão de uma estrela ou uma chuva torrencial de verão não ocorrem contra nós ou a nosso favor. Essa crença, de que o pensamento positivo tudo resolve, leva à apatia, desmotivando para o exercício da assertividade.

Quando digo “Devo ser manso e dócil como Jesus foi”, o problema dessa afirmação é a generalização. Em muitas situações, Jesus foi brando e gentil porém, quando necessário, comportou-se de maneira enérgica, revelando firmeza e decisão. O Jesus dócil, triste e abatido que frequenta o imaginário popular, não está presente nos textos evangélicos, quando as situações exigiam outro tipo de reação. Conforme analisamos em outro trabalho (ver Del Prette & Del Prette, 2003a), Jesus não pode ser tomado como modelo de passividade e nem de agressividade.

Jesus se opôs corajosa e firmemente aos seus adversários. Aos que mudavam de opinião conforme a pressão grupal, disse: “Seja o teu falar, sim, sim, não, não”. Sobre a prática da caridade, procurou demonstrar que esta deve superar qualquer preconceito, contando a história que ficou conhecida como a parábola do bom samaritano. Nessa história, uma pessoa nascida na Samaria (povo desprezado pelos demais) é colocada como modelo do comportamento de solidariedade (Lucas, 10: 30-37). Quando solicitada por um grupo de fariseus a produzir um sinal, recusou com firmeza: “Uma geração má e adúltera pede um sinal, mas nenhum sinal lhe será dado, senão o sinal de Jonas” (Mateus, 16: 1-4). Ao ser questionado de violar a lei por curar no sábado, contrapôs com elegância: “Quem haverá dentre vós que, tendo uma ovelha e caindo ela numa cova em dia de sábado, não vai apanhá-la? Ora, um homem vale mais do que uma ovelha” (Mateus, 12, 10-11).

A crença de que “A maioria das pessoas só entende a linguagem da força” é geralmente utilizada como justificativa para o estilo agressivo de comportamento e a coerção no lar, na escola, no trabalho e até nas relações entre povos. Essa crença paralisa a busca de alternativas não agressivas para resolver um problema e, como o agressor geralmente atinge seus objetivos, os dois processos se complementam para fortalecê-la ainda mais. Além disso, a punição produz efeitos colaterais que suprimem de imediato o comportamento punido, mas geralmente apenas na presença do punidor. Portanto, quando se pretende mudanças mais estáveis, esse raciocínio, além dos outros senões, é altamente contraproducente.

Pode parecer fácil rejeitar ou substituir essas crenças por outras, mas não é assim. Muitas pessoas encontram dificuldade nesse empreendimento, mesmo

que tenham dúvidas quanto a veracidade e o acerto delas. Em outras palavras, para algumas pessoas a razão é condição necessária e suficiente para o abandono de crenças; já para outras, não basta compreender, elas requerem outros procedimentos utilizados nos programas terapêuticos.

## **ASSERTIVIDADE E RELIGIÃO**

A maioria dos líderes religiosos que conseguiram criar movimentos duradouros na História, foram pessoas dotadas de notável competência interpessoal. Elas eram capazes de agregar pessoas, motivá-las, convencê-las do acerto de suas idéias, ensinar-lhes sua doutrina filosófica e obter delas constância e lealdade. Elas encontraram também muitos adversários pela frente, que não se deixaram convencer, que as refutavam e que pretendiam calá-las, usando recursos muitas vezes violentos.

Dentre esses líderes, Jesus foi considerado o mais extraordinário, dividindo a história em dois períodos distintos: antes e depois de sua vida. Jesus possuía, portanto, todas essas capacidades. Seu estilo de comportamento não era passivo e nem agressivo, mas assertivo (ver Del Prette & Del Prette, 2003a). Se ele fosse passivo, jamais teria conseguido realizar o trabalho de transformação da cultura que empreendeu. Da mesma maneira, pode-se dizer que ele não impôs suas idéias pela força ou agressão.

Então, por que muitos cristãos ou religiosos adotam postura agressiva ou passiva? Como vimos anteriormente, os estilos de comportamento são aprendidos e as nossas crenças podem influenciar no desenvolvimento de um estilo em detrimento de outro. Mesmo as crenças cristãs podem ser indevidamente interpretadas de forma desfavorável a um comportamento assertivo, principalmente quando não examinadas com profundidade e com referência mais ampla ao conjunto dos ensinamentos de Jesus.

Em geral, as pessoas concordam com essas afirmações, mas logo lembram que Jesus também afirmou (conforme citamos no início do capítulo) que “não devíamos resistir ao homem mau e que se nos batessem em uma face, deveríamos oferecer a outra”. Isso não seria passividade? Em uma visão superficial diríamos que sim. No entanto, em um conflito interpessoal com alta probabilidade de conseqüências negativas, essa estratégia é preferível ao enfrentamento. Chamamos isso

de esquivar assertiva e é o que os pais prudentemente aconselham que seus filhos façam: "Se o ladrão quiser o seu relógio, você deve entregá-lo".

O que pretendemos esclarecer em conclusão é que Jesus tinha um estilo de comportamento assertivo e expressava seus sentimentos de ternura, amor, alegria, descontentamento etc. Igualmente, quando julgava oportuno, não se furtava em emitir sua opinião, sendo honesto e firme ao se pronunciar. Pode-se afirmar que Jesus pretendia a formação de uma sociedade livre da cobiça e da vingança, em que os direitos das pessoas fossem respeitados e que os relacionamentos se dessem com base no amor. Entendemos que essa sociedade, como um ideal a ser atingido, tem maior probabilidade de ser construída através da predominância do estilo assertivo do que do passivo ou agressivo.

### Referências

Alberti, R. E. & Emmons, M. L. (1970/1989). *Your perfect right: A guide to assertive living*. San Luis Obispo, CA: Impact Publishers (1ª edição em 1970 e 20ª edição ampliada, em 1989).

Ancona-Lopes, M. (1999). *Religião e psicologia clínica: Quatro atitudes básicas*. In: M. Massimi e M. Mahfoud (Orgs.), *Diante do mistério*. São Paulo: Loyola.

Bandura, A. (1979). *Modificação do comportamento*. Rio de Janeiro: Interamericana.

Del Greco, L. (1983). The Del Greco assertive behavior inventory. *Journal of Behavioral Assessment*, 5, 49-63.

Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. (2001). *Psicologia das relações interpessoais: Vivências para um trabalho em grupo*. Petrópolis: Vozes

Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. (2003a). *Habilidades sociais cristãs: Desafios para uma nova sociedade*. Petrópolis: Vozes.

Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. (2003b). Assertividade, sistema de crenças e identidade social. *Psicologia em Revista*, 9(13), no prelo.

Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (1999). *Psicologia das habilidades sociais: Terapia e educação*. Petrópolis: Vozes.

Hargie, O., Saunders, C. & Dickson, D. (1994). *Social skills in interpersonal communication*. Londres: Nova York: Routledge.

Lange, J. L. & Jakubowski, P. (1976). *Responsible assertive behavior*. Illinois: Research Press Co.

Linn, M., Linn, S. F. & Linn, D. (2000). *Não perdoe cedo demais: Estendendo as duas mãos que curam*. Campinas: Veras.Mariás, J. (s.d.). História da filosofia. Porto (Portugal): Souza & Almeida.

Marx, M. H. & Hillix, W. A. (s.d.). *Sistemas e teorias em Psicologia*. São Paulo: Cultrix.

Rakos, R. (1986). *Asserting and confronting*. Em O. Hargie (Eds.), *A handbook of communication skills*. Londres: Nova York: University Press.

Skinner, B. F. (1970). *Ciência e comportamento humano*. Brasília: Editora da UnB.




**CAPÍTULO 16**
**DIFICULDADES NA EXPRESSÃO DE  
OPINIÕES E SENTIMENTOS. QUEM  
NÃO SE EXPRESSA FICA DOENTE?**


---

Francisco Lotufo Neto  
Mariangela Gentil Savoia

“Quem não se comunica se estrumbica”

*Chacrinha*

“Quem não chora, não mama”

*Provérbio*

**S**aber expressar sentimentos não só é parte do comportamento assertivo, mas também é um sinal indicativo do nível de conforto que a pessoa tem em relação à intimidade e com relação a si próprio como um ser que sente, que vibra, que sofre e que curte a vida. Muitas vezes sentimos emoções como vontade de chorar lendo um livro ou vendo um filme e não demonstramos o que sentimos. É importante demonstrar os sentimentos, para a saúde física e mental.

Guardamos rancores da outra pessoa e os acumulamos até que um dia os deixamos escapar numa briga maior, ou então atacamos exatamente os pontos fracos e machucamos a outra pessoa, sem dizer, claramente, qual é o problema. Por exemplo, um casal quando um dos dois fica contrariado com pequenas coisas, não diz nada e guarda a raiva e, durante dias ou semanas, essas pequenas coisas

se acumulam e os dois acabam brigando, como uma panela de pressão, ou um vulcão, crescendo até estourar. Existem meios mais assertivos de lidar com os rancores e as irritações.

Renata ficou chateada com seu pai, por ele ter tido um relacionamento extraconjugal. Após o rompimento dele com a “namorada” elas se encontram no cabeleireiro, e Renata lembra-se da tristeza que ela, suas irmãs e sua mãe passaram por ocasião do fato. Em terapia, ela nos traz que gostaria de dizer a ele o quanto ele havia destruído a unidade familiar e quanto ainda essa lembrança a deixava irada. Deveria ser assertiva, dizer o que sentia e pensava mas tinha medo de começar uma briga:

Está vendo? Como você me magoou? Eu não precisava passar por isso!

Realmente, dessa forma, ela diria o que sentia mas acabaria discutindo com seu pai, e o relacionamento que estava melhorando poderia piorar novamente. Mas não dizer, guardar os sentimentos para si? Seria esta a melhor atitude? Não deveria contar ao pai os sentimentos que teve? Decidimos dizer, mas de uma maneira assertiva:

Pai, encontrei a fulana no cabeleireiro e me senti muito mal com a presença dela, gostaria que soubesse o quanto me afetou essa sua história.

Ele a abraçou, e disse que não sabia o quanto a havia magoado e que ela o perdoasse.

Quando estamos magoados, raivosos ou transtornados com algo que aconteceu, tornamos, com frequência, os sentimentos originais muito piores do que foram, ao conversarmos conosco sobre eles. Dizemos a nós mesmos coisas como: Se ele fosse realmente um bom amigo teria me ajudado, ou se ela gostasse de verdade do presente que enviei, teria me agradecido imediatamente.

Somos sempre propensos a pensar que a nossa maneira de viver e de visualizar o mundo é a maneira certa e, se as pessoas fazem coisas de outra maneira, acreditamos que elas são ruins ou inferiores. Para lidar com essa situação, devemos nos colocar no lugar da outra pessoa para poder entender como ele (ou ela se sente). Para tratar da raiva, pode-se praticar um esporte, bater num saco de areia de treino de boxe, chorar, esmurrar um travesseiro ou uma almofada, sentar sozinho em seu carro fechado, gritando sem parar, ou escrever para a pessoa com

quem está zangado, mas sem enviar a carta. Deve-se atacar a irritação na medida que ela surge.

Pode-se expressar a raiva assertivamente. Não acusar, mas dizer como você se sente irado, magoado, perturbado ou qualquer coisa mais que você sinta. Tenha cuidado de não ser sarcástico ou de não tornar-se agressivo, como fez a Renata.

Uma situação que sempre é avaliada como desencadeadora de emoções é a situação de crítica. Ninguém gosta de ser criticado e muitas pessoas se sentem como uma criança que fez algo errado quando são criticadas.

Saber lidar com críticas melhora a auto-estima e diminui a probabilidade de ocorrência de episódios depressivos. Responder a críticas sem se sentir humilhado é mais difícil quando quem o critica tem uma posição hierarquicamente superior e é muito agressivo nas críticas. O que não se deve fazer é se comportar como vítima, sentindo pena de si mesmo. Cometer um erro não é o fim do mundo, pois você tem o direito de cometer erros e de não compreender algo. É importante lembrar que a crítica se dirige ao comportamento e não à pessoa que está sendo criticada.

A dificuldade em se auto afirmar pode influenciar a saúde. Pessoas com dificuldade em expressar suas opiniões e sentimentos podem se colocar em situação de risco para sua saúde. Por exemplo, não enfrentar a pressão do grupo para usar álcool, tabaco e drogas e finalmente se tornando dependente. Ou não conversando sobre sexo seguro e se contaminando com AIDS ou uma doença venérea. Também, recusar-se a voltar de uma festa com o colega que bebeu um pouco a mais dirigindo automóvel, podendo se envolver em um acidente com graves ferimentos ou óbito.

Diversos trabalhos têm demonstrado a importância do Treino Assertivo em escolas, diminuindo comportamentos indesejáveis como brigas, assédio sexual ou gozações. Gravidez em adolescentes é epidêmico em nosso meio. As adolescentes devem ser ajudadas a desenvolver assertividade, estratégias de tomadas de decisão e olhar para suas necessidades e planos futuros. Isso é importante para postergar o início da vida sexual ou tornando a prática segura. Gravidez precoce e doenças venéreas trazem muitas conseqüências negativas para a mãe adolescente e a futura criança, impedindo-as de obter educação, vida econômica estável e bom futuro.

Não conseguir enfrentar as dificuldades do cotidiano aumenta a freqüência e a intensidade do estresse, o que pode aumentar o risco de a pessoa ter problemas de

saúde. Além disso, a pessoa assertiva resolve seus problemas com mais facilidade. Não guarda ressentimentos, tem uma rede de apoio social maior, maior sensação de auto-eficácia, controle sobre a vida e maior capacidade de enfrentamento. A consequência é menos estresse, mais qualidade de vida e melhor saúde.

Muitos pacientes têm dificuldade para conversar com os profissionais de saúde e se queixar, por exemplo, dos efeitos colaterais de uma medicação. Acabam abandonando o tratamento e tendo prejuízos à sua saúde por este motivo. O gênero do profissional de saúde pode influenciar a comunicação. Hall & Roter (2002) demonstraram que pacientes dão mais informação psicossocial a médicas. São mais assertivos com elas, por exemplo, interrompendo-as mais.

No interior do Brasil, médicos acostumados com a cultura local valorizam muito as queixas de mulheres que chegam ao pronto-socorro gritando ou chorando, com muita agitação e drama. O que, em outros contextos, é interpretado como crise histérica ou pejorativamente "piti", é na verdade maneira de expressar problema grave de saúde. Isto porque o comportamento simplesmente assertivo não é valorizado pelo marido ou família, pois o acesso ao médico é difícil, custoso e trabalhoso. Recentemente, em cidade do interior, médicos novos não afeitos a esse costume, não valorizaram queixas desse tipo, e a paciente estava tendo um infarto do miocárdio.

Pacientes com problemas crônicos de saúde, principalmente dor, apresentam com freqüência dificuldade de assertividade. Ou não a expressam, pois percebem que suas queixas afastam as pessoas, ou se tornam dependentes, a dor servindo para comunicar necessidade de atenção, afeto ou incapacidade para enfrentar problemas do cotidiano. O treino e o desenvolvimento da capacidade de expressar opiniões e sentimentos sempre faz parte dos protocolos de tratamento.

Homem com dor no peito, não afeito a expressar seus sentimentos, por regra achando que isto demonstra fraqueza ou comportamento efeminado, pode não procurar ajuda. Sabemos que no infarto do miocárdio, os minutos são preciosos, disso dependendo o sucesso da recuperação. Ser assertivo pode ser decisivo nesta situação.

Os tratamentos multidimensionais para obesidade enfatizam os seguintes pontos: Formulação de alvos de peso razoáveis, prevenção de ganho de peso desnecessário, perda de peso, prevenção de recaída e aceitação do físico obeso se

isto for necessário. Estes alvos são atingidos através de habilidades interpessoais associadas: Auto-estima, imagem corporal realista, auto-eficácia, "locus of control", motivação, manejo do estresse, solução de problemas, tomada de decisão e assertividade.

A boa prática médica está baseada em um tripé: conhecimento científico, empatia e boa comunicação. Empatia, a habilidade social mais sofisticada, será objeto de análise em outro capítulo deste livro. A boa comunicação é fundamental. A não comunicação clara e precisa do diagnóstico, problemas e terapêutica podem prejudicar a aderência e cooperação do paciente com o tratamento.

O comportamento assertivo dos terapeutas pode ser muito importante. Por exemplo, não abordar a sexualidade, comportamentos relacionados, religiosidade e outros assuntos íntimos e pessoais, impedem o de ter uma idéia global e completa dos problemas da pessoa. Isto prejudica o tratamento, pois aspectos importantes da vida são deixados de lado.

## Referências

Hall JÁ & Rotter DL. Do patients talk differently to male and female physicians. *Patient Education Couns.* 48 (3): 217-24, 2002.

Senekal, M., Albertse, EC., Momberg, DJ., Groenexald, CJ & Vissen, EM. A multidimensional weight-management program for women. *J Am Diet Assoc.* 99(10): 1257-64, 1999.



**CAPÍTULO 17****SER ASSERTIVO SEMPRE DÁ CERTO?**

---

Roberta Cabral Souza Filho  
Emmanuel Zagury Tourinho

**Q**uando aprendemos o que é assertividade, ou como nos comportar de modo assertivo, ficamos convencidos de que esse é o melhor modo de agir nas relações com os outros. No entanto, em alguns contextos, é possível que aquele comportamento que chamaríamos de assertivo não dê certo, isto é, que produza conseqüências diferentes daquelas esperadas. No presente capítulo, discutiremos algumas circunstâncias nas quais isso ocorre e o que é possível aprender com elas. No lugar de afirmar que um comportamento dá certo ou dá errado, usando uma linguagem mais técnica, preferiremos dizer que o comportamento assertivo pode produzir conseqüências reforçadoras ou punitivas. De acordo com Catania (1999) “duas classes de conseqüências podem ser distinguidas com base em seus efeitos sobre o comportamento. As conseqüências reforçadoras são as que aumentam ou mantêm o responder; as conseqüências punitivas são as que diminuem ou suprimem o responder” (p.38).

Sempre que nos comportamos, estamos nos relacionando com o mundo. Quando se trata de comportamento social, estamos interagindo com outras pessoas. Nestes casos, nossas ações produzem conseqüências (imediatas ou atrasadas) para nós mesmos, afetando também o comportamento daqueles com quem estamos interagindo. Como exemplo, considere o caso de um médico que cancela uma consulta marcada por um cliente. O comportamento do médico tem uma conseqüência imediata para o próprio (por exemplo, mais tempo para estudar um caso clínico particular) e uma conseqüência para o cliente (ficar sem a consulta marcada). Na medida em que seu comportamento afeta o cliente, outras conseqüências para o médico, mediadas pelo cliente, podem ser produzidas; por exemplo, o cliente

pode fazer propaganda negativa do médico, provocando a perda de clientes. Portanto, o comportamento social produz conseqüências para quem se comporta e para outros. Além disso, algumas conseqüências mediadas pelo interlocutor são imediatas, outras atrasadas.

Sendo o comportamento assertivo uma instância de comportamento social, sempre produzirá conseqüências mediadas socialmente para quem emite a resposta assertiva; nem sempre as conseqüências serão todas reforçadoras. Em diferentes contextos sociais, a emissão de respostas assertivas produz conseqüências diversas. Por exemplo, criticar o desempenho profissional de um colega pode produzir conseqüências reforçadoras em uma conversa particular com o mesmo, mas conseqüências punitivas se a crítica é apresentada em uma reunião com superiores. O risco de conseqüências punitivas precisa ser considerado, tanto que está contido na própria definição de assertividade fornecida por Rich & Schroeder (1976): "o comportamento assertivo é a habilidade para buscar, manter ou aumentar o reforçamento em uma situação interpessoal, através da expressão de sentimentos ou desejos, quando tal expressão cria o risco de perda de reforçamento ou punição" (p. 1082).

A eficácia social do comportamento assertivo depende, antes de tudo, de variáveis culturais. Nem todas as culturas atribuem um valor positivo ao comportamento assertivo. Nas culturas nas quais essa valorização não é encontrada, seus membros estão menos inclinados a prover conseqüências reforçadoras para o comportamento assertivo. Segundo Chan (1993),

é possível que em algumas culturas a assertividade em si mesma, a qual é normal na América do Norte, não seja encorajada e nem tolerada. Por exemplo, na cultura chinesa, humildade, tolerância e esforço para manter a harmonia em relações de amizade pode ser mais valorizado do que a assertividade. Além disso, dada a multidimensionalidade da assertividade, diferentes grupos culturais podem ter dificuldades em diferentes classes de respostas assertivas em diferentes situações (p. 530).

Segundo Bittencourt (1991), também na cultura brasileira, a assertividade não costuma ser promovida. Ambientes sociais como família, escola e igreja atuariam mais na direção de favorecer a passividade.

Na família, o indivíduo é, geralmente, logo censurado se decide defender seus direitos. Frequentemente ouve: “Não ouse falar desse modo”, “Não diga não a sua tia”, “Crianças não têm opinião”, etc. Essas frases, usadas pelos pais, levam as criança à não-assertividade.

Os professores também recompensam as crianças quietas, bem comportadas, que não questionam o sistema, enquanto aquelas que o fazem são repreendidas ou tratadas com desprezo (Bittencourt, 1991, p. 47).

Em culturas que promovem a submissão, podem coexistir sub-culturas que favorecem o comportamento assertivo; mesmo na China ou no Brasil há grupos sociais que dispõem conseqüências reforçadoras para a assertividade (fenômeno correlato acontece em culturas que valorizam a assertividade, nas quais alguns subgrupos podem valorizar mais a passividade). Para um indivíduo que transita entre sub-culturas que valorizam de modo diverso a assertividade, é possível que seja eventualmente punido por um comportamento que em algum contexto produz conseqüências reforçadoras. Por exemplo, é possível que expressar opiniões divergentes produza conseqüências sociais reforçadoras em um ambiente acadêmico, mas conseqüências punitivas entre colegas de trabalho.

As conseqüências do comportamento assertivo também dependem do tipo de assertividade. Podemos falar de uma assertividade positiva, que consiste da expressão de sentimentos positivos, elogios, etc. (por exemplo, revelar a satisfação com o trabalho realizado por uma criança); e de uma assertividade negativa, como recusar atender uma solicitação, expressar uma opinião divergente, ou declarar sentimentos negativos (por exemplo, informar a um amigo que não poderá ajudá-lo com um trabalho). No primeiro caso, a assertividade afeta positivamente o interlocutor, portanto, será mais provável que ele reforce o comportamento assertivo. Já no segundo caso, a assertividade pode ter um impacto negativo para o interlocutor e, como decorrência, é possível que o comportamento assertivo seja punido.

Lewis e Gallois (1984) apresentam alguns dados relevantes sobre o impacto da assertividade negativa. Em primeiro lugar, apontam que dentre os comportamentos assertivos negativos, a expressão de opinião divergente produziu mais conseqüências reforçadoras do que a expressão de sentimentos negativos e a

recusa de solicitações (este último foi o que repercutiu mais negativamente no ambiente social). A expressão de opinião divergente também parece ter maior relevância na etapa inicial de uma relação, mas tende a produzir menos impacto em relações já bem estabelecidas. A expressão de sentimentos negativos, ainda segundo Lewis e Gallois, é bem aceita quando se trata de uma relação de amigos e é vista neste contexto como uma maneira de melhorar a relação. Por último, Lewis e Gallois argumentam que o impacto negativo maior do comportamento de recusa pode decorrer do fato de que o conceito de amizade inclui disponibilidade permanente para ajuda.

Alguns achados sobre o impacto do comportamento assertivo sugerem diferenças de gênero. A aceitação da assertividade positiva parece ser maior quando o emissor é do sexo feminino; a aceitação da assertividade negativa quando o emissor é do sexo masculino (cf. Áron & Milicic, 1994; Eisler, Hersen, Miller & Blanchard, 1975; Hull & Schroeder, 1979; Kelly, Kern, Kirkley, Patterson & Keane, 1980; Lewis & Gallois, 1984; Michelson, Di Lorenzo, Calpin & Ollendick 1982). Para ambos os grupos, porém, a emissão de respostas assertivas é favorecida em relações de amizade (Lewis & Gallois, 1984). Segundo Souza Filho (2001),

em uma relação de amizade o impacto negativo da assertividade é menor do que entre pessoas desconhecidas porque existem vários estímulos reforçadores que estão mantendo esta relação e que exercem maior controle do que um possível efeito negativo proveniente da assertividade. No caso de pessoas estranhas não há ainda uma história de reforçamento mútuo, ficando o comportamento apenas sob controle de variáveis atuais (p.19).

A condição do interlocutor no momento da interação também constitui um aspecto importante na compreensão dos efeitos da assertividade (Skinner, 1953/1994; Epstein, 1980). Uma rápida observação de nossas interações sociais será suficiente para constatar que diferentes tipos de conseqüências (reforçadoras ou punitivas) são produzidas na interação, em diferentes momentos, com uma mesma pessoa. Tomemos como exemplo a resposta do dono de uma empresa à solicitação de aumento de salário por um funcionário. O empregador pode cordialmente ouvir a solicitação e prometer fazer o que for possível para ajudar. Nesta interação, a assertividade do funcionário terá sido reforçada. Em uma próxima interrupção pelo mesmo motivo, porém, quando um segundo

funcionário o procurar para solicitar aumento de salário, o empregador poderá mostrar-se menos receptivo; diante de um terceiro funcionário menor ainda seria a probabilidade de agir com a mesma atenção. Skinner (1953/1994) sumariza esse problema assinalando que quando se trata de comportamento social, como no caso do comportamento assertivo, é necessário considerar que “o reforço social varia de momento para momento, dependendo da condição do agente reforçador” (p.287).

Quando abordamos o comportamento assertivo, devemos considerar que se trata de um modo de agir na relação com os outros, alternativo à passividade e à agressividade. Em função disso, o estudo da assertividade envolve também o estudo da agressividade e da passividade. Uma apreciação rápida dos três padrões de comportamento pode levar à suposição de que apenas a assertividade produz conseqüências reforçadoras, mas uma análise mais cuidadosa mostrará que não é bem assim. Considere-se o exemplo de alguém que acabou de almoçar e é convidado para uma nova refeição. Seria assertivo agradecer educadamente pelo convite, explicar que já almoçou e deixar o interlocutor à vontade para realizar sua própria refeição. A aceitação do convite representaria uma reação passiva, e a recusa de modo grosseiro, uma forma de agressão. Em cada caso, o comportamento produz conseqüências imediatas e atrasadas para si e para o outro.

No exemplo do convite para jantar, se o indivíduo aceita passivamente a nova refeição, produz uma conseqüência imediata negativa para si mesmo (talvez uma indigestão), embora possivelmente agrade seu interlocutor. Neste ponto, encontramos a conseqüência reforçadora da passividade. Justamente por atenderem interesses de seus interlocutores, indivíduos que se comportam de forma passiva são mais queridos pelo grupo social do que indivíduos que se comportam de forma agressiva ou assertiva (Epstein, 1980; Kelly e cols., 1980).

Se o indivíduo se comporta de forma assertiva ou agressiva, produz uma conseqüência imediata reforçadora para si, a evitação de ingestão de alimento. Mas no último caso, o da agressão, há uma clara conseqüência negativa para o outro. Alberti e Emmons (1978) resumem situações desse tipo afirmando que “a pessoa que leva seu desejo de auto-asserção ao extremo do comportamento ‘agressivo’ normalmente consegue seus objetivos às custas dos outros” (p.27). O comportamento assertivo é tido como mais adequado porque, além de produzir conseqüências reforçadoras para quem o emite, reduz possíveis impactos negativos

sobre os outros.

Tanto o comportamento assertivo quanto o comportamento agressivo envolvem produção de reforçamento, no entanto diferem em aspectos significativos; o emissor de comportamento agressivo gera estimulação aversiva ao ambiente social deliberadamente, enquanto que o emissor de comportamento assertivo, através da topografia do seu comportamento (tom de voz, expressão facial, postura corporal, contato visual, conteúdo da fala etc), evita ou ao menos reduz os efeitos negativos sobre o ambiente social (Souza Filho, 2001, p.10).

Em todos os casos de comportamento assertivo, passivo, ou agressivo precisamos indagar sobre as conseqüências para o interlocutor, aquele a quem o comportamento assertivo, passivo ou agressivo é dirigido. E podemos indagar se o modo como ele agirá nessa situação representará uma conseqüência reforçadora ou punitiva para o indivíduo que se comportou em sua direção.

Em uma cultura na qual o comportamento assertivo é visto como algo que merece ser promovido, o ambiente social pode conseqüenciá-lo de diferentes modos também quando a assertividade é um padrão novo de comportamento do indivíduo. Essa idéia pode ficar mais clara se considerarmos o caso de uma pessoa que age de modos diferentes em contextos sociais diversos. Por exemplo, uma criança pode comportar-se passivamente na presença dos pais, mas agressivamente na escola. Suponhamos, agora, que essa criança aprenda e comece a se comportar assertivamente. Na relação com sua professora, a mudança de comportamento agressivo para comportamento assertivo terá um impacto positivo, pois conseqüências negativas para a professora serão suspensas. Para os pais, pode ser que a mudança de passividade para assertividade tenha um impacto negativo, talvez eles prefiram um filho passivamente obediente do que uma criança que assertivamente diz o que pensa ou o que quer.

Assim, quando a assertividade vem como uma mudança comportamental, o impacto sobre o interlocutor dependerá do padrão anterior de comportamento do indivíduo; ele será positivo se o padrão anterior for de agressividade, mas possivelmente negativo diante de um padrão anterior de passividade. Como decorrência, o interlocutor poderá prover conseqüências diferentes para a criança que agora é assertiva. É possível que a professora elogie e fale de modo simpático com a

criança que era agressiva e agora é assertiva; e é possível que os pais punam a criança com um castigo por ter deixado de cumprir passivamente suas ordens. É claro que estamos falando aqui apenas de possibilidades, pois cada relação tem suas especificidades; pais de crianças passivas podem preferir vê-las assertivas, assim como professores podem não estar preparados para dispor conseqüências reforçadoras para o comportamento assertivo de alunos. Ainda assim, o exemplo é válido para ressaltar algumas condições sob as quais o impacto do comportamento assertivo varia.

Mesmo quando o comportamento assertivo é do tipo de uma assertividade negativa, há modos de atenuar seu impacto sobre o ambiente social. Por exemplo, o modo como alguém recusa atender uma solicitação, seu tom de voz, expressão facial e interesse pela demanda do outro podem favorecer que a recusa seja compreendida. Na literatura da terapia comportamental, esses aspectos são abordados como conteúdos empáticos da relação com o outro.

As observações sobre possíveis impactos negativos do comportamento assertivo não significam que a passividade pode ser um modo mais adaptado de interação com o ambiente social. A passividade dá origem a um problema de auto-estima, que pode repercutir negativamente na vida do indivíduo (Zollo, Heimberg & Becker, 1985), tanto que "pessoas passivas que desejam aprender a se comportar assertivamente são provavelmente motivadas pela insatisfação com o seu próprio comportamento mais do que por avaliações adversas de outros" (Hull & Schroeder, 1979, p.27). O indivíduo que se comporta de forma passiva é querido pelo grupo social mas paga um preço alto por isso; seu comportamento é socialmente reforçado tanto quanto atende os interesses dos outros; seus próprios interesses ficam em segundo plano. Por outro lado, eventuais conseqüências sociais punitivas do comportamento assertivo não são as únicas conseqüências produzidas por este tipo de comportamento, isto é, a ocorrência de punição social, ainda não significa que o comportamento assertivo "deu errado". Do ponto de vista imediato, o comportamento assertivo produz conseqüências reforçadoras não necessariamente dispostas pelo grupo social. Por exemplo, a recusa em realizar uma tarefa para a qual não se dispõe de tempo, evita problemas que surgiriam para atender a demanda, mesmo que o solicitante fique aborrecido com sua decisão e o critique por isso. Mesmo do ponto de vista social, é ainda necessário aferir o que acontece a longo prazo com relações nas quais a assertividade a princípio resultou em conseqüências punitivas. Como apontado acima, em relações mais duradouras como

as de amizade, o comportamento assertivo tende a ter boa repercussão.

Diante das evidências das conseqüências reforçadoras do comportamento assertivo, o terapeuta comportamental, ou analítico-comportamental, trabalhará no sentido de favorecer esse padrão, ainda que ciente das possíveis conseqüências sociais negativas para seu cliente. Segundo Kelly e cols. (1980),

*A aquisição de comportamentos assertivos pode colocar o cliente em uma condição de algum risco social, visto que acompanhando a expressão da asserção quando confrontado com comportamentos imoderados está a possibilidade de redução da avaliação de afeição por outros. Isto não nega a importância clínica de equipar pessoas com déficit de habilidades com o repertório para lidar efetivamente com o comportamento imoderado de outros, visto que a asserção apropriada é importante para manter níveis de reforçamento pessoal, auto-estima e alcance de objetivos (p. 680).*

O conhecimento prévio das possíveis conseqüências sociais punitivas para comportamentos assertivos pode favorecer a aquisição da assertividade. Isso porque o conhecimento previne uma frustração que adviria da surpresa pela punição. “Ficando ciente de que as conseqüências negativas da assertividade não ocorrem apenas em função do seu desempenho, que dependem de vários fatores, é menor a possibilidade do cliente sentir-se culpado, ou ter sua auto-estima diminuída” (Souza Filho, 2001, p.26). Do mesmo modo, a confirmação de uma previsão (de possível punição) conferiria maior credibilidade a instruções na direção da assertividade (cf. Lewis & Gallois, 1984).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As informações apresentadas nos parágrafos acima ilustram o problema mencionado no início deste artigo: em alguns contextos, agir de modo assertivo pode produzir conseqüências punitivas, muitas vezes inesperadas. Isso decorre basicamente do fato de que, para o grupo social, a passividade do indivíduo frequentemente tem um valor positivo imediato e sua assertividade um valor negativo. Algumas circunstâncias nas quais é mais provável que o comportamento assertivo seja socialmente punido foram citadas (quando substitui a passividade, quando a assertividade é do tipo negativo, quando a relação social está se iniciando etc). É

importante, porém, observar que o comportamento assertivo, de qualquer tipo, em qualquer contexto, produz diversas conseqüências, imediatas e atrasadas. Esta é uma das razões pelas quais é difícil chegar a uma definição precisa de comportamento assertivo (mas este é um outro assunto, que não discutiremos aqui).

Algumas estratégias podem ser empregadas com o intuito de evitar, ou pelo menos minimizar as conseqüências punitivas que podem ser produzidas pelo comportamento assertivo. Uma delas consiste em estabelecer um equilíbrio entre a emissão de respostas assertivas negativas e respostas assertivas positivas. Conforme Lazarus (1971/1980), é preciso atentar para o fato de que muitas pessoas "são capazes de contradizer e atacar, ou de criticar e defender, mas são completamente incapazes de aprovação e elogios voluntários, ou de expressar amor e afeição" (p.139). Quando fazemos uso da assertividade positiva estamos dispendo conseqüências positivas para o comportamento do outro, o que favorecerá a aceitação de nossas respostas assertivas, mesmo quando estas forem do tipo negativo. As pessoas aceitam as críticas mais facilmente quando percebem que seu comportamento adequado também é reconhecido.

Uma segunda estratégia consiste em aprender a lidar com o comportamento assertivo do outro, dispendo conseqüências reforçadoras para este padrão de comportamento (Hull & Schroeder, 1979). Neste caso, nossos interesses não deverão constituir a base para nossa avaliação do comportamento assertivo do outro, mas a função que esse padrão tem para o próprio indivíduo. Mostrando ao outro que valorizamos sua assertividade também aumentamos a probabilidade que nossa própria assertividade seja bem recebida.

Um grupo social valoriza o comportamento assertivo possivelmente porque isso favorece sua sobrevivência. Neste caso, grupos sociais que promovem a assertividade de seus membros o fazem em razão dos efeitos a longo prazo para o grupo (ainda que a curto prazo o comportamento assertivo de um indivíduo possa ter impacto negativo para o grupo). Para o indivíduo que vive em uma sociedade na qual as relações sociais adquiriram um alto grau de complexidade, o padrão assertivo de comportamento parece ser um requisito para o sucesso nas relações interpessoais. Padrões agressivos tendem a ser severamente punidos nessas sociedades e mesmo a passividade é tolerada apenas em circunstâncias específicas e em favor de grupos que tiram proveito da passividade de alguns. Nesse contexto social, a assertividade em algumas circunstâncias produz conseqüências punitivas, mas

isso não corresponde a dizer que a agressividade ou passividade dão mais certo; a assertividade ainda é o padrão de comportamento mais adequado.

### Referências

Alberti, R. E. & Emmons, M. L. (1978). *Comportamento assertivo: Um guaiade auto-expressão*. (J. M. Correz, trad.) Belo Horizonte: Interlivros.

Áron, S. & Milicic, N. (1994). *Viver com os outros*. (J. P. Santos, trad.)Campinas: Psy.

Bittencourt, Y. M. S. (1991). A falta de assertividade como fator decontribuição para o aumento das DSTs. *Jornal Brasileiro de DoençasSexualmente Transmissíveis*, 3, 47-48.

Catania, A. C. (1999). *Aprendizagem: Comportamento, Linguagem eCognição*. 4ª Edição. (D. G. Souza, trad.). Porto Alegre: Artes Médicas.

Chan, D.W. (1993). Components of assertiveness their relationships withassertive rights and depressed mood among chinese college students inHong Kong. *Behavior Research and Therapy*, 31, 529-538.

Eisler, M. R., Hersen, M., Miller, P. M., Blanchard, E. B. (1975). Situational-determinants of assertive behaviors. *Journal of Consulting and ClinicalPsychology*, 3, 330-340.

Epstein, N. (1980). Social consequences of assertion, aggression, passive aggression and submission: Situational and dispositional determinants. *Behavior Therapy*, 11, 662-669.

Hull, D. B. & Schroeder, H. E. (1979). Some interpersonal effects of assertion, nonassertion, and aggression. *Behavior Therapy*, 10, 20-28.

Kelly, J.A., Kern, J.M., Kirkley, B.G., Patterson, J.N., Keane, T.M. (1980). Reactions to assertive versus unassertive behavior: Differential effects for males and females and implications for assertiveness training. *Behavior Therapy*, 11, 670-682.

Lazarus, A. A. (1980). *Psicoterapia personalista: Uma visão além dos princípios do condicionamento*. Belo Horizonte, MG: Interlivros. (Publicado originalmente em 1971).

Lewis, P. N. & Gallois, C. (1984). Disagreements, refusals, or negative feelings: Perception of negatively assertive messages from friends and strangers. *Behavior Therapy*, 15, 353-368.

Michelson, L., Di Lorenzo, T. M., Calpin, J. P. & Ollendick, T. H. (1982). Situational determinants of the behavioral assertiveness role-play test for children. *Behavior Therapy*, 13, 724-734.

Rich, A. R. & Schroeder, H. E. (1976). Research issues in assertiveness training. *Psychological Bulletin*, 83, 1081-1096.

Skinner, B.F. (1994). *Ciência e comportamento humano*. (J.C.Todorov, trad.). São Paulo, S.P: Brasiliense. (Publicado originalmente em 1953)

Souza Filho, R. C. (2001). *Assertividade e passividade na terapia analítico-comportamental: Análise de um atendimento clínico em estágio supervisionado*. Dissertação de Mestrado. Belém: Programa de Pós-Graduação em Teoria e Pesquisa do Comportamento, Universidade Federal do Pará.

Zollo, L.J.; Heimberg, R.G.; Becker, R. (1985) Evaluations and consequences of assertive behavior. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, 16, 295-301.



## BIOGRAFIA DOS AUTORES

**Almir Del Prette**, doutor pela Universidade de São Paulo (USP/SP), professor aposentado pela Universidade Federal de São Carlos, onde está vinculado ao Departamento de Psicologia e ao Programa de Pós Graduação em Educação Especial. É pesquisador do CNPq (Bolsa de Produtividade em Pesquisa) e autor ou co-autor, com a Profa. Dra. Zilda A. P. Del Prette, dos livros: *Psicologia das Habilidades Sociais: Terapia e educação* (editado também no México); *Psicologia das relações interpessoais: Vivências para o trabalho em grupo*, *Inventário de Habilidades Sociais (IHS-Del-Prette): Manual de aplicação, apuração e interpretação* (Casa do Psicólogo), *Habilidades Sociais Cristãs: Desafios para uma nova sociedade* (Vozes).

**Caio Flávio Miguel**, psicólogo pela PUC-SP, mestre e doutorando em análise do comportamento pela Western Michigan University, EUA. Desenvolve pesquisas nas áreas de desenvolvimento da linguagem e gerenciamento comportamental de organizações. É membro do conselho editorial da Revista *The Analysis of Verbal Behavior* e, atualmente, trabalha como consultor clínico no programa de intervenção comportamental para crianças diagnosticadas com autismo (ABA) do St. Amant Centre, Canadá.

**Emmanuel Zagury Tourinho**, psicólogo, doutor em Psicologia Experimental pela Universidade de São Paulo. Professor Titular do Departamento de Psicologia Experimental e atua no Programa de Pós-Graduação em Teoria e Pesquisa do Comportamento na Universidade Federal do Pará. Coordena o Grupo de Pesquisas "Análise do Comportamento: História, Conceitos e Aplicações" e participa do Grupo de Pesquisa "Aplicações da Análise do Comportamento na Área de Saúde". Participa do Grupo de Trabalho (GT) "Investigações Conceituais e Aplicadas em Análise do Comportamento" na Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Psicologia (ANPEPP). Sua atividade de pesquisa, divulgada sob a forma de livro, capítulos de livros e artigos em periódicos, aborda temas relacionados às bases conceituais e filosóficas da análise do comportamento, assim como a suas aplicações clínicas.

**Fabiana Guerrelhas**, Graduada em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo e mestre em Psicologia Clínica pelo Instituto de Psicologia da USP de São Paulo. É terapeuta comportamental em consultório particular em Ribeirão Preto.

**Fátima Cristina de Souza Conte**, psicóloga, professora aposentada, doutora em Psicologia Clínica pela USP - SP, Mestre pela PUC-SP e Especialista em Análise do Comportamento pela UFSC-SP. Professora Associada da UEL, atuou concomitantemente como psicoterapeuta de crianças, adolescentes, adultos e famílias, desde 1979. De seu currículo constam várias publicações técnicas em livros e revistas científicas, apresentação de trabalhos em congressos científicos nacionais e internacionais. Como professora convidada, tem atuado recentemente em vários programas de pós-graduação, ministrando cursos especiais ou supervisionando dissertações ou monografias dos alunos. Tem também se dedicado à intervenção direta em programas de psicologia clínica comunitária ou à assessoria em sua execução por outros profissionais. Como atual vice-presidente da ABPMC tem, ao lado dos demais integrantes da diretoria, construído oportunidades de extensão dos conhecimentos científicos ao público leigo.

**Fernanda Silva Brandão**, psicóloga, fez curso de Aprimoramento em Terapia Cognitivo Comportamental no Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da USP. Mestre em Psicologia Clínica na USP. Membro da diretoria da ABPMC (Associação Brasileira de Psicoterapia e Medicina Comportamental).

**Francisco Lotufo Neto**, professor associado do Departamento de Psiquiatria da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo.

**Giuliano Garbi**, psicólogo e mestrado em Psicologia Experimental (Análise do Comportamento) pela PUC/SP. Estuda o campo de organizacional há alguns anos e possui experiência profissional como consultor de empresas, atuando em equipes multidisciplinares. Atualmente, desenvolve projetos em organizações e busca formas de divulgar, no Brasil, o campo de Análise do Comportamento Aplicada às Organizações.

**Jaíde Aparecida Gomes Regra**, psicóloga infantil e de adolescentes em consultório particular. Mestre e Doutora em Psicologia pela USP. Professora aposentada pela OMEC (Universidade de Mogi das Cruzes). Foi professora do Curso de Especialização em Terapia Comportamental Cognitiva da USP, com supervisão de casos infantis e adolescentes até 2005.

**Laércia Abreu Vasconcelos**, analista do comportamento, psicóloga pela Universidade Católica de Goiás; mestre e doutora pela Universidade de Brasília, Instituto de Psicologia, Dep. Processos Psicológicos Básicos. Professora adjunta do Departamento de Processos Psicológicos Básicos da UnB, supervisora de estágio e orientadora de dissertações na área de terapia analítico-comportamental infantil. Coordenadora de pesquisas envolvendo a programação de repertórios sociais e de saúde em crianças; a utilização de literatura infantil como recurso lúdico no atendimento clínico de crianças; o autocontrole de crianças

hiperativas e a promoção de estratégias educativas não coercitivas; com várias publicações na área de Terapia Infantil.

**Maly Delitti (Alice Maria C. Delitti)**, psicóloga, psicoterapeuta com ampla experiência em terapia individual, casal e grupo. É Professora da PUC-São Paulo e supervisora de estágios. Tem vários trabalhos publicados em livros e revistas científicas. Atualmente, como pode ser visto nesse livro, tem desenvolvido um projeto profissional que tem como objetivo levar à comunidade leiga os conhecimentos da psicologia comportamental que podem ajudar na resolução de problemas emocionais frequentes no dia-a-dia das pessoas.

**Maria Martha Costa Hübner**, psicóloga, especializada no atendimento a crianças e jovens com problemas de aprendizagem, doutora em Psicologia Experimental pela USP. É docente do Departamento de Psicologia Experimental da Universidade de São Paulo (USP) e presidente da Sociedade Brasileira de Psicologia, biênio 2002-2003. Tem vários trabalhos publicados em livros e revistas científicas, bem como livros para professores, pais e alunos, abordando aspectos do relacionamento entre pais e filhos, professores e alunos, que beneficiariam um produtivo desempenho escolar e harmonia familiar. Seus escritos e sua atuação tem sido sempre baseados nos princípios e pesquisas da Análise do Comportamento ou Psicologia Comportamental, derivadas das idéias de B.F. Skinner.

**Maria Júlia Ferreira Xavier Ribeiro**, psicóloga, doutora em psicologia pela USP; psicoterapeuta com ampla experiência em terapia individual, e em prevenção de problemas psicológicos, atua também em consultoria organizacional. É Professora da Universidade de Taubaté, onde desde 1997 é Pró-reitora de Pesquisa e Pós-graduação e membro da diretoria da Sociedade Brasileira de Psicologia e da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional no biênio 2002-2003. Seu interesse maior de ensino e pesquisa é o comportamento social, e como ele pode ser desenvolvido.

**Maria Zilah da Silva Brandão**, psicóloga, especialista em análise do comportamento pela UFSC-SP; mestre em psicologia clínica pela PUC de Campinas; psicoterapeuta com ampla experiência em terapia individual, casal e grupo. Professora aposentada da Universidade Estadual de Londrina e presidente da Associação Brasileira de Psicoterapia e Medicina Comportamental - ABPMC - no biênio 2002-2003. Tem vários trabalhos publicados em livros e revistas científicas. Atualmente, como pode ser visto nesse livro, tem desenvolvido um projeto profissional cujo objetivo é levar, à comunidade leiga, os conhecimentos da psicologia comportamental que podem ajudar na resolução de problemas emocionais frequentes no dia-a-dia das pessoas.

**Mariangela Gentil Savóia**, pesquisadora do Ambulatório de Ansiedade (AMBAN) do Instituto de Psiquiatria do Hospital das Clínicas da FMUSP, Coordenadora do Setor de Psicologia do Centro de Atenção em Saúde Mental da Santa Casa de São Paulo.

**Priscila Rosemann Derdyk**, psicóloga, especialista em análise do comportamento pela PUC-São Paulo, Mestre em psicologia clínica pela Western Michigan University. Foi professora na Faculdade de Psicologia de Santos, na FMU de S.P. e no curso de especialização da PUC de Campinas, onde desenvolveu o primeiro curso de Terapia de Grupo em uma abordagem comportamental. Trabalhou 10 anos no GRUDA (Grupo de Estudos da Doença Afetiva), no ambulatório de depressão do Instituto de Psiquiatria do Hospital das Clínicas da USP. Atualmente, trabalha em clínica no CAC (Centro de Análise do Comportamento de S.P.) e é professora e supervisora no curso de especialização do AMBAN (Ambulatório de Ansiedade do Instituto de Psiquiatria do Hospital das Clínicas da USP).

**Regina Christina Wielenska**, psicóloga clínica comportamental formada pela PUC-São Paulo, é Mestre e Doutora em Psicologia Experimental pelo Instituto de Psicologia da USP. Lecionou na PUC-São Paulo, foi colaboradora do Grupo de Estudos de Doenças Afetivas do IPq do HC-FMUSP e atua como docente e supervisora em cursos de especialização em diversas instituições. Tem artigos publicados em livros e revistas científicas, bem como em publicações dirigidas ao público em geral, além de ser co-autora de livros infanto-juvenis. Atua em consultório particular, atendendo adolescentes e adultos.

**Roberta Cabral Souza Filho**, mestre em Teoria e Pesquisa do Comportamento. Professora do Departamento de Psicologia da Universidade Federal do Pará. Psicóloga Clínica do Centro de Atenção à Saúde Mental da Criança e do Adolescente. Atuação em consultório particular.

**Roosevelt Riston Starling**, UFSJ/DPSIC.

**Silvia Sztamfater**, graduada em Administração de Empresas pela PUC-São Paulo. Graduada em Psicologia pela PUC-São Paulo. Mestre em Psicologia da Educação pela PUC-São Paulo. Aperfeiçoamento Clínico Institucional em Casal e Família na abordagem comportamental pela PUC-São Paulo. Doutoranda pela Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo (Programa Ciências da Saúde). Professora Universitária da Faculdade Ciências de Guarulhos (FACIG), SP. Psicóloga Clínica do Centro de Análise do Comportamento – SP.

**Simone Neno**, psicóloga, mestre e doutora em Teoria e Pesquisa do Comportamento pela Universidade Federal do Pará. Coordena o Grupo de Pesquisas "Aplicações da Análise do Comportamento na Área de Saúde" e participa do Grupo de Pesquisa "Análise do Comportamento: História, Conceitos e Aplicações". Coordena o Serviço de Psicologia e

é Diretora Acadêmica do Hospital Universitário Bettina Ferro de Souza, na Universidade Federal do Pará. Participa do Grupo de Trabalho (GT) "Investigações Conceituais e Aplicadas em Análise do Comportamento" na Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Psicologia (ANPEPP). Seu trabalho de pesquisa, divulgado sob a forma de artigos em periódicos e capítulos de livros, aborda questões relativas ao exercício da clínica comportamental, em particular suas relações com princípios da análise do comportamento. Atua também em consultório particular.

**Solange Maria Beggiato Mezzaroba**, doutoranda em Educação pela UNESP/Marília, mestre em Psicologia da Educação pela PUC/SP, psicoterapeuta com experiência em terapia individual de adultos e adolescentes e Orientação Profissional. Professora aposentada da Universidade Estadual de Londrina. Atualmente professora da UNIFIL.

**Suzane Schmidlin Löhr**, psicóloga clínica comportamental, mestre e doutora em psicologia clínica pela USP, professora titular do curso de Psicologia do UnicenP, coordenadora do Centro Psicológico do UnicenP e professora adjunta da UFPR. Mais informações no site [www.habilidadeassociais.com.br](http://www.habilidadeassociais.com.br).

**Vera Lúcia Menezes da Silva**, psicóloga, especialista em Análise do Comportamento pela Universidade Federal de São Carlos (SP), mestre em Psicologia Clínica pela PUC de Campinas. Docente da Universidade Estadual de Londrina por 20 anos, atualmente docente de cursos de graduação e pós-graduação da Unifil - Centro Universitário Filadélfia de Londrina. Presta assessoria ao Centro de Ciências da Saúde da Universidade Estadual de Londrina, participando da Comissão de apoio docente e discente dos cursos de Enfermagem e Medicina e psicoterapeuta de casais e adultos. Compõe a atual Diretoria da ABPMC - Associação Brasileira de Psicoterapia e Medicina Comportamental, no biênio 2002/03, como tesoureira. Tem livro e vários trabalhos publicados em livros, revistas científicas e congressos nacionais e internacionais.

**Vera Regina Lignelli Otero**, psicóloga, tem ampla experiência como psicoterapeuta individual, de crianças, adolescentes e adultos assim como de casais. É terapeuta comportamental e tem vários trabalhos publicados em livros e revistas científicas. Participa também de projetos que divulgam conhecimentos científicos da análise do comportamento para leigos. Estas contribuições são feitas através da elaboração de textos, palestras e cursos para o grande público, visando ajudar pessoas a entenderem e enfrentarem seus problemas emocionais.

**Yara Kuperstein Ingberman**, graduada em Psicologia pela PUC-PR em 1974, mestre e doutora em Psicologia Clínica pela USP. Professora de cursos de Psicologia em nível de graduação e pós-graduação, com atividade didática e de pesquisa.

Dedica-se à formação de terapeutas pela Coordenação do Curso de Especialização em Terapia Comportamental e Cognitiva da FEPAR (Faculdade Evangélica do Paraná) e do Curso de Formação em Terapia Comportamental e Cognitiva promovido pelo CETECC (Centro de Estudos em Terapia Comportamental e Cognitiva). Terapeuta comportamental há 35 anos, coordena o IEPAC (Instituto de Estudos e Psicoterapia Analítico Comportamental), onde se dedica ao atendimento clínico, supervisão clínica (acadêmica e extra acadêmica) e divulgação da terapia comportamental.

**Zilda Aparecida Pereira Del Prette**, professora titular da Universidade Federal de São Carlos, vinculada ao Programa de Pós Graduação em Educação Especial dessa Universidade e ao Programa de Pós Graduação em Psicologia da Universidade de São Paulo (RP). Obteve doutorado pela Universidade de São Paulo (USP/SP) e pós-doutorado na Universidade da Califórnia, com o Dr. Frank Gresham, na área das Habilidades Sociais de Crianças. É Bolsista de Produtividade em Pesquisa pelo CNPq e coordenadora do Grupo de Pesquisa: Relações Interpessoais e Habilidades Sociais vinculado ao Laboratório de Interação Social. Organizou o livro *Psicologia Escolar, Saúde e Qualidade de Vida: Explorando fronteiras (Alínea)* e, juntamente com o Dr. Almir Del Prette, *Habilidades Sociais, desenvolvimento e aprendizagem: Questões conceituais, avaliação e intervenção (Alínea)*.

**Maria Zilah da Silva Brandão,** psicóloga, especialista em análise do comportamento pela UFSC-SP; mestre em psicologia clínica pela PUC de Campinas; psicoterapeuta com ampla experiência em terapia individual, casal e grupo. Professora aposentada da Universidade Estadual de Londrina e presidente da Associação Brasileira de Psicoterapia e Medicina Comportamental - ABPMC - no biênio 2002-2003. Tem vários trabalhos publicados em livros e revistas científicas. Atualmente, como pode ser visto nesse livro, tem desenvolvido um projeto profissional cujo objetivo é levar, à comunidade leiga, os conhecimentos da psicologia comportamental que podem ajudar na resolução de problemas emocionais frequentes no dia-a-dia das pessoas.

Este livro  
tem o propósito de dar aos  
leitores, um bom instrumento para  
que possam, eles mesmos, fazer a análise do  
próprio comportamento, identificar a multiplicidade  
de fatores que pode estar relacionada com seus problemas,  
levantar suposições e depois testá-las e, observando os  
resultados, então formular suas próprias regras.

Também é um apoio aos psicoterapeutas. O seu dia-a-dia é bem mais  
do que ouvir e acolher enquanto está com o seu cliente. Uma das  
estratégias de apoio do terapeuta é a biblioterapia, conjunto de textos  
informativos, em linguagem acessível, que pretendem intensificar,  
fortalecer, tornar explícita; enfim, ajudar na realização de um processo  
psicoterápico eficiente.

Portanto, colegas, clientes e interessados, desejamos que todos  
encontrem, aqui, um pouco daquilo que precisam, de forma que  
seu relacionamento com as pessoas, resulte cada vez mais  
prazeroso.

FÁTIMA CRISTINA DE SOUZA CONTE E  
MARIA ZILAH DA SILVA BRANDÃO  
(EDITORAS)

EDITORA  
**MECENAS**

ISBN 858968706-6



9 788589 687065