



Centro Universitário de Brasília – UniCEUB
Faculdade de Ciências da Educação e Saúde – FACES
Curso de Psicologia

Habilidades sociais e assertividade: Uma leitura analítico
comportamental
Rafael Vieira de Faria

Brasília
Dezembro de 2009

Rafael Vieira de Faria

Habilidades sociais e assertividade: Uma leitura analítico comportamental

Monografia apresentada ao curso de
graduação em Psicologia do Centro
Universitário de Brasília – UniCEUB,
sob orientação do professor orientador
Dr. Carlos Augusto de Medeiros.

Brasília, Dezembro de 2009

Dedicatória

À minha família, que amo incondicionalmente.

À Izabela, cuja disponibilidade para me apoiar continua a me surpreender.

Agradecimentos

Agradeço ao professor e orientador, Carlos Augusto de Medeiros, pelas idéias e pelo apoio, aos demais professores de casa, pelos valiosos conhecimentos transmitidos durante essa jornada, aos integrantes da banca avaliadora, pelo tempo dedicado à análise desse trabalho, e ao UniCEUB, pelo apoio institucional sempre impecável.

"To be for oneself is to be almost nothing"

- B.F Skinner – (Beyond Freedom and Dignity, 1971)

RESUMO

A literatura de habilidades sociais investiga uma das queixas mais recorrentes no contexto clínico, carecendo no entanto da devida linguagem científica. O cuidado conceitual aplicado às ciências humanas é de vital importância para a compreensão das relações funcionais e como resultado a eficiência prática na observação e controle de variáveis envolvidas. A importância desse tema é clara: os outros indivíduos são fontes únicas para certos reforçadores, além de serem o meio para a obtenção de outros reforçadores. O isolamento social tende a causar uma escassez desses reforçadores, o que resulta em subprodutos emocionais que podem ser simplificados como "sofrimento". As habilidades sociais como comportamentos sociais relacionam-se com determinantes ambientais. Em um ambiente social e cultural variável e mutável, a definição de comportamento socialmente habilidoso não pode ser definida por uma topografia: deve-se levar em consideração a análise funcional das contingências, bem como as consequências a curto, médio e longo prazo. Na tentativa de explicar a eficiência de determinados padrões de comportamentos na obtenção de reforçadores, diversas classificações conceituais foram construídas. Padrões de comportamentos disfuncionais, como os chamados não-assertivos e agressivos, são mantidos por contingências específicas de reforçamento através do controle aversivo ou por reforçamento negativo, e acabam por gerar uma série de desvantagens sociais para os indivíduos que assim comportam-se. A alternativa funcional para esses comportamentos é o treinamento de um repertório que evite essas desvantagens, possuindo ao mesmo tempo maior probabilidade de ser reforçado pelo meio social. Esse repertório é chamado de assertividade, e os operantes verbais que compartilham essas características são chamados de comunicação assertiva. As técnicas empregadas no treinamento desses repertórios e dedicadas a buscar outras alternativas comportamentais para a obtenção de reforçamentos social são diversas. Elas não devem, no entanto, serem aplicadas de maneira automatizada. A Análise do Comportamento, através do estudo da tríplice contingência e da compreensão das especificidades do comportamento verbal, é capaz de estudar o tema e aplicar as técnicas com grande precisão, considerando sempre as relações funcionais existentes entre os indivíduos e o meio social no qual se encontram. É necessária a continuidade dessa discussão nesses moldes, objetivando um tratamento mais científico do tema e por consequência uma intervenção mais funcional frente a uma das queixas clínicas mais frequentes.

Sumário

I. Introdução.....	vi
II. Capítulo 01: Uma Discussão Conceitual.....	8
III. Capítulo 02: Habilidades Sociais Como Comportamento Social.....	15
IV. Capítulo 03: Assertividade, Não-Assertividade e Agressividade.....	21
V. Capítulo 04: Técnicas, Práticas e Procedimentos Clínicos.....	35
Treinamento assertivo.....	35
O ensaio comportamental.....	40
Feedback.....	46
VI. Considerações Finais.....	49
VII. Referências Bibliográficas.....	50

O ambiente sempre foi uma variável de reconhecida importância dentro da psicologia, sendo a sua análise, portanto, indispensável para qualquer trabalho psicológico. O meio originalmente natural onde viviam os homens há muito passou a ser modificado pelo próprio ser humano, sendo transformado em um ambiente social e cultural. Esse novo meio, agora composto por pessoas e instituições, dá origem principalmente a relações interpessoais. Isso quer dizer que, em uma sociedade, pessoas relacionam-se quase exclusivamente umas com as outras.

Skinner (1979/1953) define a “felicidade” humana como um conjunto de respostas em vários níveis frente a um reforçamento, no que conclui-se que é “feliz” aquele que é reforçado. Assim sendo, em um ambiente social, será “feliz” aquele indivíduo que for reforçado em suas relações interpessoais, ou seja, aquele indivíduo cujas respostas mais frequentemente sejam reforçadas por outras pessoas. A ausência desse repertório resultará na igual ausência de reforçadores sociais, ou trará consequências aversivas ao comportamento, situação na qual os indivíduos responderão com reações emocionais que caracterizarão uma situação de “sofrimento”.

Uma discussão sobre esses repertórios é uma análise das tão conhecidas “habilidades sociais”, questão esta considerada altamente importante dentro da psicologia clínica. O foco desse assunto na pauta da psicologia deve-se a já explicada relação entre indivíduo e meio, no caso, um meio social de interrelações. Um indivíduo desprovido de repertório social adequado torna-se um indivíduo privado de reforçadores em suas interrelações, ou sujeito a diversas consequências aversivas, o que resulta em sofrimento e na conseqüente busca por terapia. Como resultado, o chamado “déficit em habilidades de relacionamento ” integra a lista das mais frequentes queixas clínicas. Objetivando uma intervenção útil para esses clientes, nada mais claro que os profissionais da área se debruçam sobre o assunto e estudem as formas mais eficazes de atendimento dessa queixa.

A teoria clínica que mais se dedica ao assunto é a teoria “cognitivo-comportamental”. Suas numerosas técnicas envolvem o treino direto de comportamentos adaptativos: ensaios, dramatizações, dinâmicas de grupo ou simulações. Todas as técnicas envolvem a emissão e a modelagem do comportamento socialmente habilidoso e a conseqüente generalização desse comportamento para o ambiente social fora da clínica. No entanto, o assunto não é tratado assim. Esta literatura vigente é conceitualmente vaga, fazendo o uso de termos mentalistas, mediacionais e classificatórios. Embora a eficiência das técnicas seja calculada como satisfatória, o descaso conceitual dificulta pesquisas ou estudos que visem aprimorar o tratamento dessa queixa.

Conceitos abundantemente usados nessa temática, tais como “estados emocionais”, “cognições” ou “pensamentos”, foram inicialmente criados na tentativa de explicar o próprio problema das habilidades sociais. Não obstante, estudos mentalistas confundem tais conceitos como causas ou explicações para o fenômeno. Ao concluir que estruturas ou estados internos inacessíveis causam o problema de habilidades sociais, a investigação é impossibilitada e a intervenção torna-se pouco útil, uma vez que não há possibilidade de modificar diretamente esses atributos. Apesar da larga discussão ao redor destes conceitos, o problema continua o mesmo: um problema comportamental, um comportamento social e suas conseqüências.

Dada a ausência de uma literatura estritamente comportamental sobre o assunto, um estudo dessa problemática que considere as relações funcionais existentes entre o homem e seu meio social deve passar por um verdadeiro procedimento de tradução da literatura existente para termos comportamentais. Por esse motivo, esse trabalho objetiva a criação de uma análise da literatura sobre “habilidades de sociais”, tratando o assunto com uma linguagem comportamental e propondo uma discussão dos conceitos envolvidos, visando a criação de um texto de base que facilitará futuros estudos e a aplicação dos procedimentos na clínica por analistas do comportamento.

Uma Discussão Conceitual

Os comportamentos são fenômenos observados de perto por todos, fazendo parte do cotidiano. Desde o nascimento, os indivíduos relacionam-se uns com os outros, observam-se e, dessa observação, nasce a caracterização das relações observadas e a tentativa de compreender o comportamento humano. Skinner afirma que: “Todos nós conhecemos milhares de fatos sobre o comportamento. Realmente, não há assunto com o qual pudéssemos estar melhor relacionados, pois estamos sempre na presença de pelo menos um organismo que se comporta” (Skinner, 1979/1953, p. 15).

Dentro de uma sociedade repleta de interrelações entre indivíduos, as habilidades sociais são observadas rotineiramente. Ao referir-se a capacidade de um ser humano relacionar-se com outro, a linguagem cotidiana construiu um conjunto de signos e conceitos que descrevem e explicam o fenômeno no dia-a-dia. Fala-se do assunto, por exemplo, como um atributo ou característica, que pode estar presente ou ausente na pessoa que se relaciona. Descrevem-se os indivíduos como “simpáticos” ou “antipáticos”, “extrovertidos” ou “tímidos”. Julga-se a eficiência de um indivíduo relacionar-se com “tato” ou “perícia” social. De fato, a linguagem comum está repleta de palavras que descrevem indivíduos, seus comportamentos e suas relações. No entanto, Skinner (1979/1953) afirma que a familiaridade que a linguagem comum possui com o comportamento humano é quase uma desvantagem para aqueles que se propõem a estudá-lo, pois esses encontram-se habituados a um modo de pensar que não necessariamente corresponderá ao de uma análise científica.

Wilson (1999), em sua obra “Pensar com Conceitos”, afirma que muitas vezes se é usado pelas palavras, ao invés de se fazer uso delas. Isso porque se acaba por confundir a função das palavras, atribuindo a elas importâncias concretas ou empíricas quando na verdade tratam-se apenas de conceitos, muitas vezes relativos e sem limites de significado bem

definidos.

No entanto, não há problema algum com a maneira como a linguagem comum descreve o comportamento humano no próprio ambiente social, eis que não é intenção dessa linguagem fazer qualquer análise criteriosa. O problema existe quando se faz uso de um vocabulário pré-existente da linguagem cotidiana na linguagem científica (Chiesa, 2006). Não se deve confundir conceitos que foram gerados na comunicação informal com conceitos científicos, pois eles atendem a propósitos diferentes (Chiesa, 2006). Muito menos deve-se fazer uso desses conceitos em uma descrição científica sem o devido cuidado, problema que é especialmente presente nas ciências psicológicas, já grande parte da linguagem cotidiana refere-se ao comportamento (Chiesa, 2006). Uma vez que a linguagem cotidiana antecede a linguagem científica, torna-se peculiarmente difícil a diferenciação entre uma análise científica do comportamento humano de uma descrição do senso comum, uma vez que se tende a usar as explicações cotidianas aprendidas durante toda a vida não científica (Chiesa, 2006). A linguagem cotidiana carece da precisão necessária para a ciência, de maneira que usar termos derivados dessa linguagem na descrição científica sem a devida diferenciação resultará inevitavelmente em erros e confusões (Chiesa, 2006).

Chega-se, portanto, ao foco da proposta deste trabalho. Como já fora dito anteriormente, é problemático tratar um assunto comportamental dentro da ciência sem o devido cuidado conceitual. A literatura das habilidades sociais possui a proposta de analisar o fenômeno de maneira científica, ou pelo menos a intenção de fazer uma análise criteriosa que objetiva uma intervenção prática na clínica. No entanto, como será demonstrado no decorrer deste capítulo, não existe na literatura de habilidades sociais a devida preocupação conceitual, critério esse que é fundamental para qualquer tema tratado pela visão behaviorista radical. De fato, um dos fundamentos da filosofia behaviorista radical é o cuidado conceitual. Chiesa (2006, p. 20) afirma:

Uma parte importante do Behaviorismo Radical, como uma filosofia da ciência, trata da relação entre os termos da linguagem comum que são considerados descritivos do comportamento e do modo como estes termos influenciam o estudo científico do comportamento. Os behavioristas radicais veem como imprudente a prática de adotar sem críticas os termos da linguagem comum, argumentando que estes próprios termos podem influenciar o comportamento dos cientistas e trazer com eles problemas desnecessários (Chiesa, 2006, p.20)

Além disso, Skinner (1985, p.300, citado por Chiesa, 2006) acusa a ciência cognitivista de “relaxarem os padrões de definição e pensamento lógico e divulgarem uma enchente de especulações características da metafísica, da literatura e das conversações diárias, talvez adequadas para esse propósito, mas inimigas da ciência”. Essa é a razão pela qual uma tradução da literatura atual das habilidades sociais para termos comportamentais deve necessariamente começar com uma análise conceitual.

Mas que problemas são estes que o uso indevido dos termos da linguagem comum trazem para uma análise científica? Skinner (1979/1953) afirma que na linguagem cotidiana está enraizado o hábito de recorrer a causas internas dos fenômenos, no caso específico, o hábito de buscar por causas do comportamento dentro do próprio ser humano. Skinner conclui que isso é prejudicial para a análise científica do comportamento, uma vez que a busca por causas internas irá desviar a atenção das variáveis realmente importantes que existem e podem ser observadas no ambiente. A busca por explicações internas estará fadada a resultados inconclusivos e vagos, no que o trato científico do comportamento será contaminado por erros e falácias linguísticas, como debatido a seguir.

Wilson (1999) sustenta que a linguagem cotidiana está repleta do que ele chama *Armadilhas da Linguagem*. Estas armadilhas nada mais são do que o uso descuidado de

conceitos. Como já dito anteriormente, estas armadilhas se mostram especialmente problemáticas na tentativa de formular uma análise científica do comportamento. Uma das armadilhas mais frequentes na literatura que será debatida é o que Wilson (1999) chama de *Crenças em Objetos Abstratos*. É comum na fala rotineira referir-se a conceitos abstratos como se fossem entidades reais, como se existissem concretamente em algum lugar. No entanto, muitas vezes esses conceitos não se referem a coisas, referem-se a situações relativas e abstratas (Wilson, 1999). É comum observar na linguagem da literatura de habilidades sociais, da mesma maneira como ocorre na linguagem cotidiana, a referência a construtos conceituais como se fossem coisas, ou seja, a reificação de conceitos como supostas causas.

Como exemplo da presença da *Crença em Objetos Abstratos* na literatura das habilidades sociais pode-se citar Caballo (1996), que lista o foco do tratamento clínico de déficit de habilidades sociais como sendo a “Reestruturação cognitiva, na qual se pretende modificar valores, crenças, cognições e/ou atitudes do sujeito (...). Isto é, a aquisição de novos comportamentos modifica, a longo prazo, as cognições do sujeito”(Caballo, 1996, p. 367). Valores, crenças e cognições são conceitos abstratos, supostas entidades não observáveis que teoricamente habitam o interior do indivíduo. Definir a modificação destas entidades abstratas como objetivos de uma prática empírica é perigoso, uma vez que existe a tentativa de justificar uma mudança concreta no comportamento por uma mudança teórica e conceitual (Skinner, 1979/1953). Isso sugere que a causa do fenômeno já fora encontrada e que, portanto, o problema foi resolvido, quando na verdade não se encontrou solução alguma, eis que esses objetos abstratos não podem ser modificados ou manipulados diretamente (Skinner, 1979/1953).

Skinner (1979/1953) trata dos objetos abstratos recorrentes nas ciências psicológicas como *Causas Interiores Conceituais*. Assim como Wilson (1999), Skinner afirma que essas palavras referem-se a processos e que não devem ser considerados como “coisas”, muito

menos considerados causas coisificadas. Muitas vezes, na literatura de habilidades sociais, essas entidades interiores são tratadas como causas do comportamento, quando na verdade são conceitos que meramente descrevem o comportamento, suas características e seus efeitos. A crença nesses objetos pode resultar na busca de algo que pode não existir, enquanto as variáveis ambientais que se relacionam com o comportamento e que podem ser manipuladas e alteradas são deixadas de lado (Skinner, 1979/1953). O indivíduo não se comporta de determinada maneira “porque” possui certa “cognição”, porque possui certa “crença” ou porque se apega a determinado “valor”. Heline (1980, Citado por Chiesa, 2006) afirma que a necessidade de um agente causador de um processo é linguística e não lógica, e que causas internas são criadas pela mera necessidade de que verbos tenham sujeitos iniciadores. Heline (1980, Citado por Chiesa, 2006) sugere que tais conceitos sejam vistos como processos ou ações, em formatos verbais, ao contrário de nomes concretos, mostrando assim a fluidez e relatividade do conceito em questão.

Da mesma forma que Heline, Wilson (1999) também propõe uma análise conceitual criteriosa, na qual deve-se perguntar ao que exatamente o conceito está se referindo naquele momento, ao invés de considerar o seu significado automático. Trata-se de um verdadeiro processo de tradução, daquilo que é dito para aquilo que se quer realmente dizer. Quando, por exemplo, Caballo (1996, p.378) refere-se a uma etapa do tratamento de déficit de habilidades sociais como a “identificação das possíveis cognições desadaptativas que estejam influenciando o comportamento socialmente inadequado do paciente”, devemos analisar o nome “cognição desadaptativa”. Wilson (1999, p. 27) sugere algumas técnicas de análise de conceito, da qual utilizar-se, por simples conveniência com o exemplo em questão, a técnica de *Casos-Modelo*, exemplos típicos do uso do conceito, analisado o que se pretende descrever no uso do mesmo. Quando se afirma que algum indivíduo possui uma “cognição desadaptativa que influencia comportamentos socialmente inadequados”, em níveis

observáveis, está se descrevendo nada mais que o próprio “comportamento socialmente inadequado”. Um exemplo típico dessa “cognição desadaptativa” será a própria ação julgada como inadequada, ou seja, o comportamento que produz consequências negativas em um ambiente social. O termo “cognição” em si tem pouca utilidade para uma ilustração prática do fenômeno.

De maneira semelhante os termos “cognição”, “inteligência social” ou “inteligência relacional” também vem sendo utilizado como uma causa interna do comportamento. Gerk-Carneiro (2003, em Del Prette & Del Prette, p. 78) faz a seguinte indagação sobre o conceito: “Não há dúvida de que o conceito de inteligência social é altamente integrador, pois proporciona uma maneira de compreender a personalidade individual e o comportamento social. A dúvida que persiste é se a inteligência social pode ser avaliada e definida como distinta da chamada inteligência acadêmica”. Ora, pode-se observar uma enxurrada de conceitos, cuja definição concreta leva à impressão de que entidades cognitivas existem e relacionam-se na mente do ser humano. “inteligência social”, “personalidade individual”, “comportamento social” ou “inteligência acadêmica”, todos se referem a ações do organismo em determinados contextos. Oliveira-Castro e Oliveira-Castro (2001) em seu artigo “A função adverbial de “Inteligência”: Definições e usos em psicologia”, concluem que o conceito possui uma função adverbial, referente a uma ação ou a um conjunto de ações exercidas pelo indivíduo e que são consideradas como “bem-sucedidas”. Ou seja, dizer que alguém é inteligente é uma descrição de um comportamento, e não uma referência a um construto. Dizer que alguém possui “inteligência social” é, em termos comportamentais, dizer que os comportamentos deste certo indivíduo é reforçado em seu ambiente social.

Uma tradução da literatura de habilidades sociais para termos comportamentais é, portanto muito mais do que uma adaptação de abordagens e técnicas, é uma revisão conceitual do tema. É uma nova maneira de enxergar o fenômeno, com o cuidado necessário para uma

análise funcional e a definição adequada para uma abordagem científica. O grande passo proposto por esse trabalho inicia-se nessa reformulação, eis que, como será observado no decorrer do texto, a atenção será voltada às variáveis ambientais e às relações funcionais existentes entre indivíduo e meio. Para isso, é imprescindível a visão crítica de termos que se referem a causas internas, tão presentes na linguagem cotidiana e na literatura atual. A tradução desses termos levará a análise inevitavelmente para o exterior, e este será o ponto de partida para uma análise comportamental do fenômeno e das técnicas clínicas envolvidas.

Em resumo, o comportamento humano é alvo de observação direta de qualquer indivíduo. Essa proximidade fez com que as culturas criassem uma linguagem descritiva desse comportamento, que no entanto nem sempre corresponde aos padrões de uma análise científica. O uso descuidado desses conceitos levam a inúmeros problemas em uma análise científica, que carece de maior atenção conceitual do que a linguagem cotidiana pode prover. No entanto, a literatura atual das habilidades sociais não hesita em tratar do assunto sem o devido debate linguístico, recorrendo a causas internas e mentalistas para explicar comportamentos e, assim, desviando a atenção para os importantes e acessíveis determinantes ambientais. A busca desse conceito em um plano mental e interior ao homem irá distanciar a análise do objeto de estudo e não ampliar a compreensão sobre ele. Portanto, para traduzir o tema nos moldes comportamentais, é essencial recorrer a verificação dos conceitos envolvidos, pois essa análise levará inevitavelmente a investigação para o ambiente exterior.

Habilidades Sociais Como Comportamento Social

Como já explorado no capítulo anterior, ao abandonar as explicações internas, a busca por causas do comportamento será inevitavelmente levada para o ambiente externo. O meio torna-se fundamental para esse estudo, pois nele encontram-se as variáveis que exercem controle observável sobre o comportamento. Dada a importância do meio externo, parece imprescindível para essa análise a descrição e a discussão do ambiente específico no qual o comportamento ocorre e com o qual ele se relaciona. Serão explorados nesse capítulo algumas noções de cultura e ambiente social que referem-se ao tema de habilidades sociais.

De acordo com Diitrich (2006): “Fazemos o que fazemos, gostamos do que gostamos, lutamos pelo que lutamos por que somos: 1) membros de uma espécie; 2) indivíduos com histórias singulares de interação com o ambiente e; 3) membros de uma cultura”(p. 11). Dentro da Análise do Comportamento, como se dá o entendimento desse terceiro grupo de variáveis? Como a Cultura influencia o comportamento humano?

Quando se estuda o comportamento socialmente habilidoso ou socialmente inabilidoso fala-se de um comportamento que ocorre em um ambiente social. Skinner (1979/1953) classifica esse tipo de comportamento como um *comportamento social*, e o define: “O comportamento social pode ser definido como o comportamento de duas ou mais pessoas em relação a uma outra ou em conjunto em relação ao ambiente comum” (p. 326). O comportamento social assume, portanto, uma dupla função: tanto de consequências atribuídas em conjunto por indivíduos de um mesmo meio frente ao comportamento de seus membros, quanto ao de respostas comuns desses indivíduos frente ao seu meio. O comportamento social integra e constrói a contingência que controlará a ele próprio.

As habilidades sociais devem ser discutidas dentro desse contexto, sendo elas comportamentos sociais. São comportamentos sociais porque: (a) existe uma contingência

social que gera consequências a comportamentos interacionais e (b) existem classes de respostas que são conseqüenciadas por essas contingências. Em uma contingência social, comportamentos são controlados por outros comportamentos, os dos outros indivíduos que formam um ambiente social (Skinner, 1979/1953).

O modo como indivíduos devem interagir e relacionar-se dentro de um grupo segue uma definição cultural, um costume. De acordo com Skinner (1979/1953) a construção de costumes e as noções culturais de “certo” e “errado” possuem origens longínquas na história de um grupo e sua interação com o ambiente natural. Determinadas características ambientais selecionavam certos repertórios comportamentais. No entanto, essa seria apenas a origem primária de um costume, que passa a ser mantido, modificado ou propagado prioritariamente por contingências sociais. Skinner (1979/1953) diz: “O comportamento vem se conformar com os padrões de uma dada comunidade quando certas respostas são reforçadas e outras deixadas passar sem reforço ou punidas”(p. 451). O “certo” cultural é relativo e não é uma atribuição de juízo de valor. Em uma análise descritiva, não existem comportamentos “certos” ou “errados”, mas existem comportamentos que são reforçados ou punidos devido a essas definições sociais.

Caballo (1996) afirma que treinar habilidades sociais não é ensinar o modo “certo” de se comportar, simplesmente porque não existe uma única maneira “certa” de se comportar. De fato, em uma análise descritiva nota-se a variabilidade com a qual um comportamento social é reforçado ou punido, dependendo do contexto no qual se manifesta. Nem sempre sorrir é um comportamento socialmente reforçado, em certas ocasiões ele pode ser punido, como em um funeral. A seriedade exigida em uma reunião certamente não será apreciada em uma festa, da mesma maneira que a extroversão que seria reforçada em uma festa não será tolerada em uma reunião formal. Skinner (1979/1953) defende que: “O reforço social varia de momento para momento dependendo da condição do agente reforçador. Dessa forma, respostas diferentes

podem conseguir o mesmo efeito, e uma resposta pode conseguir diferentes efeitos, dependendo da ocasião”(p. 327). Diferentes contextos exigem diferentes padrões comportamentais. Povos antigos do norte da Europa não executavam velórios melancólicos para seus familiares falecidos, eles faziam grandes festas nas quais se comemorava com alegria a passagem dessa pessoa para o paraíso. Talvez o sorriso fosse adequado para esse ritual póstumo, ao contrário do que seria em um velório.

Isso quer dizer que, nunca se saberá qual comportamento será reforçado em uma cultura a não ser que se conheça a cultura, e, dentro de uma cultura, nunca se saberá em que ocasião determinado comportamento será reforçado a não ser que se reconheça essa ocasião dentro de uma cultura. A variedade de culturas implica em uma variedade de contingências sociais e, naturalmente, em uma igual variedade de comportamentos que são reforçados nessas diferentes contingências. Mas essa variabilidade não sugere imprevisibilidade. É necessária sim uma leitura cuidadosa das contingências sociais envolvidas.

Implica-se portanto que não basta conhecer o comportamento em si para defini-lo como socialmente habilidoso. A tríplice contingência do comportamento deve ser analisada em sua totalidade para se averiguar a eficiência de um comportamento social. Caballo (1996) define habilidades sociais como uma característica do comportamento, relacionada a características específicas de pessoas e situações, em um contexto no qual deve-se contemplar a cultura dos indivíduos e outras variáveis situacionais. A consequência do comportamento habilidoso não é apenas a de evitar o sofrimento na interação, mas principalmente a de se obter reforçadores através do ambiente social. Deve-se observar com muita cautela as consequências desse comportamento.

A punição sempre foi um método utilizado para o controle humano em diversos níveis sociais: criminal, legal, educacional, familiar, etc. Todas as esferas de interação humana utilizam-se de consequências aversivas para controlar comportamentos indesejáveis. Até hoje,

pais e responsáveis bradejam orgulhosamente que “aquele que poupa a vara, estraga a criança”. Na educação formal, castigos e humilhações são comuns. Um indivíduo submetido a esse tipo de controle virá a adquirir um repertório de comportamentos que são quase em sua totalidade negativamente reforçados. A criança comporta-se bem para não apanhar dos pais, o aluno estuda para evitar broncas, o cidadão cumpre as leis para não ser preso ou multado. Os indivíduos submetidos a uma criação aversiva reproduzem esses comportamentos em suas interações como meio de controlar os comportamentos indesejáveis de outrem de maneira aversivas, usando críticas, caretas, ofensas, insultos. A individualidade, o egoísmo e a ausência de laços emocionais entre os indivíduos citados por Bauman (2001) como características típicas da sociedade atual são frutos dessas contingências e os comportamentos ilustrados por esses conceitos são todos negativamente reforçados. Evita-se a interação para se evitar a punição, deixa-se de falar com o vizinho no elevador com medo da resposta que ele poderia dar, deixa-se de construir relações com os colegas do trabalho para evitar a frustração de por eles ser ofendido. Em alguns casos, o ambiente social e o contato humano tornam-se um temível monstro, evitado a todos os custos.

Como o ambiente social pode se tornar um estímulo aversivo, alguns indivíduos engajam-se em respostas que removem esse contato. Skinner (1979/1953) classifica a consequência dessa remoção como reforço negativo, e descreve: “Outros (reforços) consistem na remoção de alguma coisa – por exemplo, de muito barulho, de uma luz muito brilhante, de calor ou de frios extremos, ou de um choque elétrico – da situação”(p. 81). Nesse caso, o reforço negativo no ambiente social seria a remoção do próprio contato social. As habilidades sociais não podem seguir essa lógica de evitação, não podem ser negativamente reforçadas nesse sentido. A abstenção ou o silêncio evitam situações aversivas na interação social porque evitam a própria interação social. Silenciar-se pode ser adequado em muitos momentos na interação, mas utilizar-se desse e de outros comportamentos para esquivar-se da própria

interação não pode ser considerado como habilidoso por mais eficientes que sejam em evitar consequências aversivas. Isso porque evitando essas situações, o indivíduo também impossibilita o ganho de reforçadores positivos por meio de interações. Assim, a supressão do comportamento causada por um histórico de punição ou ou engajamento em comportamentos não sociais para esquivar-se de interações protege o indivíduo de possíveis punições, mas também impossibilita qualquer ganho de reforçadores sociais. A ausência desses reforçadores resulta em subprodutos emocionais negativos e em sofrimento, portanto, um repertório considerado socialmente habilidoso deve ser capaz de adquirir como consequências reforços positivos.

Embora tenha sido mostrado que o ambiente social possa ser fruto de estimulações aversivas, ele também pode ser recompensador. De acordo com Skinner (1979/1953), o comportamento social surge pela importância que um organismo possui para o outro. Outros organismos fazem parte do ambiente de um indivíduo, e deles é possível se obter importantes reforçadores. De fato, a presença de outro organismo é essencial para a existência de certos reforços. Por exemplo, alguns reforçadores generalizados, como a atenção, afeto ou aprovação, só podem existir frente à presença de outro(s) organismo(s) (Skinner, 1979/1953). Sorrisos ou elogios também são reforçadores condicionados que exigem interação social. Um comportamento “socialmente habilidoso” será um comportamento que será frequentemente reforçado pelo ambiente social e pelos organismos que o constituem. Habilidades sociais podem ser definidas como um repertório capaz de extrair esses reforçadores na interação com outros indivíduos.

Em resumo, a base do trabalho se dará na busca de determinantes externos para os repertórios e nas consequências do comportamento dos organismos em relação com o ambiente. O ambiente cultural é uma das fontes no qual pode engajar-se na busca de variáveis que relacionam-se com o comportamento humano, e deve ser especialmente analisado quando

se trata de comportamentos sociais. O ambiente cultural não determina o comportamento de todos os indivíduos, pois o próprio contexto social é extremamente variável. Diferentes comportamentos podem receber diferentes consequências dependendo da situação. Para definir-se o comportamento como socialmente habilidoso deve-se observar as suas consequências, pois não existe uma receita topográfica funcional para todos os contextos sociais. Embora a cultura contemporânea, ao fazer o uso prioritário de um sistema punitivo de controle, influencie os indivíduos a evitar a interação social, essa evitação não é considerada como habilidosa uma vez que impossibilita o contato com esses reforçadores sociais. Esses reforçadores são de notável importância, pois podem ocorrer apenas na presença de um outro organismo e por meio de um comportamento social. Um indivíduo que não possui acesso a esse tipo de reforçador pode vir a apresentar os efeitos emocionais da escassez de reforçamento, o que pode-se simplesmente chamar de “sofrimento”. Portanto, o objetivo clínico das habilidades sociais deve ser o de criar um repertório que seja socialmente reforçado.

Assertividade, Não-Assertividade e Agressividade

Dentro da literatura de habilidades sociais, existe uma vertente que faz uso do termo "assertividade". O conceito é utilizado amplamente, tanto para caracterizar determinados comportamentos como idealmente habilidosos ("comportamentos assertivos"), assim como para definir como um estado ou uma qualidade do sujeito ("possuir assertividade", "ser assertivo"). De acordo com Alberti e Emmons (1970, citado por Bolsoni-Silva, 2002, p. 2): "Uma pessoa assertiva é aquela que age em seu interesse, é responsável por si mesma sem sentir ansiedade inadequada, expressa seus sentimentos de forma honesta e exerce seus direitos sem negar o direito dos outros". Já Rimm e Masters (1983, p. 67) afirmam que o comportamento assertivo: "(1) é o comportamento inter-pessoal envolvendo a expressão honesta e relativamente direta dos pensamentos e sentimentos. (2) é socialmente apropriado. (3) quando uma pessoa está se comportando assertivamente, os sentimentos e bem-estar dos outros são levados em consideração". Não obstante, a assertividade torna-se o objetivo de muitas terapias de habilidades sociais, sendo vista como uma espécie de "evolução psicológica" dentro do campo de relacionamentos humanos.

Em contraste com o padrão assertivo de comportamentos, a literatura cita duas outras categorias descritivas de comportamento: comportamento não-assertivo (ou passivo) e comportamento agressivo. De acordo com Alberti e Emmons (1978, citado por Bolsoni-Silva, 2002), define-se que a atitude não-assertiva ocorre quando o emissor reprime os seus comportamentos, deixando de expressar conteúdos internos e de comportar-se de acordo com sua vontade, temendo prejudicar sua relação com as demais pessoas. Os autores ainda afirmam que, por causa desse padrão, muitas vezes esses indivíduos são explorados e prejudicados, cumprindo os desejos de outrem para agradá-los sem nunca manifestar seus desejos ou exigir seus direitos. Isso, ainda segundo os autores, causaria um sentimento de

autodesvalorização, ansiedade e baixa auto-estima, uma vez que esses indivíduos raramente atingirão seus objetivos. Já o comportamento agressivo, para os autores, embora atinja ocasionalmente seus objetivos, acaba caracterizando-se como um ataque sobre os demais indivíduos e um desejo de controlar e fazer escolhas pelos outros. Esse comportamento desvaloriza os demais, negando seus direitos e causando mágoas que podem acarretar em futuras represálias em relação ao emissor (Alberti & Emmons, 1978, citado por Bolsoni-Silva, 2002). O comportamento assertivo seria, nessa leitura, um interlocutor ideal entre esses dois padrões ineficazes, uma postura eficiente na qual não há desvalorização dos próprios direitos (como no comportamento não-assertivo) nem dos direitos dos outros indivíduos da relação (como no comportamento agressivo).

Rimm e Masters (1983) sustentam que o comportamento agressivo é: “o comportamento que teria um impacto negativo no bem-estar dos outros”(p. 67). Já o indivíduo não-assertivo é caracterizado como: “incapaz de expressar sentimentos de uma maneira tanto pessoalmente satisfatória quanto efetiva socialmente” (Rimm & Masters, 1983, p. 75). Os autores ainda indicam o treinamento assertivo ao diagnóstico de uma situação de falta de assertividade na qual se destacariam sinais de ansiedade interpessoal, do evitamento de interações importantes.

Caballo (1996) classifica esses padrões como estilos de respostas. Cada estilo de resposta, assertivo, não-assertivo ou agressivo, possui topografias de respostas características e efeitos específicos. O autor descreve os comportamentos não verbais, os comportamentos verbais e os efeitos de cada categoria na Figura 1:

	Não assertivo	Assertivo	Agressivo
Comportamento não verbal	Olhos que fitam para baixo; voz baixa; vacilações; gestos desvalidos; negando importância à situação; postura abatida; pode evitar	Contato ocular direto; nível de voz natural de conversa; fala fluente; gestos firmes; postura ereta; mensagens na	Olhar fixo; voz alta; fala fluente/rápida; enfrentamento; gestos de ameaça;

	totalmente a situação; retorce as mãos; tom vacilante ou de queixa; risadinhas "falsas".	primeira pessoa; honesto/a; verbalizações positivas; respostas diretas à situação; mãos soltas.	postura intimidativa; desonesto/a; mensagens impessoais.
Comportamento verbal	"Talvez"; "Suponho"; "Me pergunto se poderíamos"; "Se importaria muito"; "Somente"; "Não crê que"; "Ehh"; "Bom"; "Realmente não é importante"; "Não se incomode".	"Penso"; "Sinto"; "Quero"; "Façamos"; "Como podemos resolver isto?"; "O que pensa?"; "O que você acha?".	"Faria melhor em"; "Faz"; "Tenha cuidado"; "Deve estar brincando"; "Se não o fizer"; "Não sabe"; "Deveria"; "Mal".
Efeitos	Conflitos interpessoais; Depressão; Desamparo; Imagem pobre de si mesmo; Maltrata-se; Perde oportunidades; Tensão; Sente-se sem controle; Solidão; Não gosta de si mesmo nem dos demais; Sente-se enfadado.	Resolve os problemas; Sente-se à vontade com os demais; Sente-se satisfeito; Sente-se à vontade consigo mesmo; Relaxado; Sente-se com controle; Acredita, cria e promove a maioria das oportunidades; Gosta de si mesmo e dos demais; É bom para si e para os demais.	Conflitos interpessoais; Culpa; Frustração; Imagem pobre de si mesmo; Prejudica os demais; Perde oportunidades; Tensão; Sente-se sem controle; Solidão; Não gosta dos demais; Sente-se enfadado.

Figura 1 – Quadro de comportamentos assertivos, não-assertivos e agressivos (Adaptado de Caballo, 1996, p. 372).

A análise de Alberti e Emmons (1978, citado por Bolsoni-Silva, 2002) está focada na valorização dos "direitos" e "interesses" próprios e de outrem. Assim, enquanto o não-assertivo é aquele que não valoriza seus próprios direitos e interesses, o agressivo é aquele que não respeita os direitos e interesses dos outros. O indivíduo assertivo seria aquele que valoriza tanto os seus próprios direitos quanto os dos outros. No entanto, essa explicação acaba recorrendo a agentes internos, no qual o único problema é a capacidade do indivíduo expressar aquilo que é interior a ele, ou respeitar a expressão daquilo que é interior aos outros (os direitos e interesses). Resumir o objetivo da terapêutica a simples expressão desses conceitos é problemático porque: (a) os conceitos de "direitos" e "interesses" são relativos e

arbitrários, pois são construídos socialmente e (b) a crença de que o problema é a simples expressão de um conceito internalizado acaba por encobrir importantes variáveis que encontram-se no ambiente social do indivíduo. Já a análise Rimm e Master (1983) tratam o déficit de assertividade como uma questão pontual a ser diagnosticada e tratada, sem abordar no entanto os antecedentes desse padrão comportamental nem as contingências que sustentaram e sustentam tais comportamentos ou a sua ausência.

Caballo (1996) está focado na descrição da relação de certos comportamentos classificados como assertivos, não-assertivos ou agressivos e seus respectivos efeitos. Ainda que mais próximo do tipo de análise proposto por este trabalho, a causa dos comportamentos é sugerida também a agentes internos: "Uma terceira etapa abordaria a reestruturação cognitiva dos modos de pensar incorretos do sujeito socialmente desajustado" (Caballo, 1996, p. 372). Além disso, o quadro apresentado demonstra uma falsa linearidade causal, na qual os efeitos citados parecem ter sido causados pelo próprio comportamento do indivíduo e não pela relação do comportamento com o ambiente. Por exemplo, quando é dito que comportamentos como "Olhos que fitam para baixo e voz baixa" geram efeitos como "conflitos interpessoais e depressão", têm-se a impressão de que o próprio comportamento causou o efeito listado. Para a Análise do Comportamento, essa análise é mais complexa. Primeiramente, "olhar para baixo" ou "falar em voz baixa" são também efeitos de contingências atuais e históricas, nas quais "olhar para as pessoas" ou "falar em voz alta" foram comportamentos punidos ou extintos. Além disso, como esses comportamentos possuem baixa probabilidade de serem reforçados pelo ambiente social, surgirá uma relação de escassez de reforçadores, o que acaba por resultar em respostas emocionais que podem ser descritas com termos como "conflitos interpessoais e depressão". Cabe observar que o autor faz uma mera descrição topográfica dos comportamentos, não contextualizando-os com as variáveis envolvidas.

Parece necessário que, para que se faça uma tradução desses termos para a Análise do Comportamento, deve-se estudar como os princípios comportamentais aplicam-se a esses conceitos, e como descrevem as relações sugeridas entre os comportamentos e os efeitos descritos e classificados como assertivos, não-assertivos ou agressivos. A origem desses comportamentos parece ser de peculiar importância para a compreensão do fenômeno, como será demonstrado a seguir.

O comportamento agressivo, como chamado na literatura, é um comportamento descrito como "controlador", "manipulativo" e "intimidador". Conforme Alberti e Emmons (1978, citado por Bolsoni-Silva, 2002), esses comportamentos podem possuir sucesso em atingir seus objetivos, embora possuam outros efeitos indesejáveis para o indivíduo. Skinner (1979/1953) define esse tipo de controle exercido pelo indivíduo agressivo sobre os outros como "controle aversivo". A punição é usada por gerar certo "controle" e "poder" sobre os outros e que, como reforçadores generalizados que são, permitem acesso a outros reforçadores. De acordo com o autor (p. 202), "O primeiro efeito dos estímulos aversivos usados na punição se confina à situação imediata. Não precisa ser seguido por qualquer mudança no comportamento em ocasiões posteriores". Isso quer dizer que o controle aversivo tem apenas o poder de gerar mudanças pontuais no comportamento, e essa é a sua primeira característica desvantajosa. Por exemplo, os órgãos responsáveis pelo trânsito de automóveis não raramente instalam radares e medidores de velocidade em certos pontos da rodovia. O objetivo da instalação desses equipamentos é fazer com que os motoristas dirijam mais devagar, aplicando como técnica de controle a iminência de um estímulo aversivo (a multa). No entanto, quando os motoristas discriminam a localização dos radares, é provável que eles diminuam a velocidade apenas na presença do aparelho, voltando a aumentar a velocidade em outros trechos não monitorados da rodovia. A punição foi eficaz em reduzir a frequência do comportamento, no entanto, apenas na situação específica em que é aplicada. Isso obviamente

não acabará com o problema de altas velocidades no trânsito.

Os indivíduos que emitem comportamentos agressivos em suas relações sociais estão sujeitos aos mesmos efeitos. Poderão controlar momentaneamente o comportamento dos outros, atingindo apenas superficialmente seus objetivos. Um chefe que briga com seus funcionários por eles estarem ociosos conseguirá imediatamente que eles voltem ao trabalho, no entanto, assim que os funcionários descobrirem que ele fez uma viagem de negócios, voltarão ao ócio ou sabotarão o trabalho. Como esse controle não gera nenhuma mudança permanente, a única maneira de gerar essa mudança é criando uma contingência constantemente aversiva. Dessa forma, o chefe irá exercer controle sobre seus funcionários apenas se aplicar constantemente punições e reforçadores negativos. No entanto, isso leva ao segundo e mais grave problema do controle aversivo. Skinner (1979/1953) alega: "Ao longo prazo, a punição, ao contrário do reforço, funciona com desvantagem tanto para o organismo punido quanto para a agência punidora. Os estímulos aversivos necessários geram emoções, incluindo predisposições para fugir ou retrucar, e ansiedades perturbadoras"(p. 199). Ou seja, o problema real são os efeitos criados naqueles que são punidos. Como estímulo aversivo que se tornou, o chefe será evitado, as pessoas se esquivarão de qualquer tipo de aproximação ou relação com ele, isolando-o em uma situação de escassez de reforçadores sociais. Pior do que isso, poderão haver represálias, sejam elas "falar mal do chefe para o colega" ou "atacar o chefe e defenestrá-lo com as próprias mãos". Obviamente, o controle aversivo não pode ser considerado como socialmente habilidoso, uma vez que trás a possibilidade de consequências aversivas para o indivíduo.

Em situação oposta, a não-assertividade é descrita como um padrão de omissão e evitação do indivíduo, que não manifesta seus "desejos" e obedece a "vontade" dos demais com medo de prejudicar sua relação com estes (Alberti & Emmons, 1978, citado por Bolsoni-Silva, 2002). Além disso, Rimm e Masters (1983) destacam a ansiedade, resultado de

relacionamentos insatisfatórios, como sendo o efeito emocional típico da não-assertividade, em contraste com o efeito de bem-estar assertivo, advindo de relações satisfatórias. Analisando esse padrão, novamente a Análise do Comportamento buscará determinantes não nos "desejos" e "vontades", muito menos em sua "expressão deficiente" ou sua "ansiedade". Essa busca será feita em sua relação histórica e atual com o ambiente. Como já dito antes, esses comportamentos, além de produzirem consequências, são também efeitos de contingências passadas. Percebe-se que os efeitos descritos estão relacionados, na teoria comportamental, também ao controle aversivo, mas dessa vez são efeitos que surgem naqueles que são submetidos a esse controle. Para analisar o padrão não-assertivo, portanto, a descrição desse padrão será dividida em duas partes: (a) a omissão e evitação e (b) a ansiedade típica desse padrão.

Sobre o controle aversivo e seu efeito supressor do comportamento, Moreira e Medeiros (2007, p. 64) afirmam que "Os organismos tendem a fugir daquilo que lhes é aversivo" e completam "muitas pessoas não expõem suas idéias para não serem criticadas (...). De fato, é possível que, em boa parte de seu dia-a-dia, o indivíduo passe emitindo comportamentos ou deixa de emití-los para que algo não aconteça". Ora, essa seria uma boa explicação para a omissão e a evitação do padrão não-assertivo: uma vez que o contato social torna-se um estímulo aversivo para algumas pessoas, frente a situações de interação social (ou frente a situações que possam resultar nessa interação), esses indivíduos se engajarão em comportamentos para escapar desses contextos ou mesmo evitar que eles ocorram. Esses comportamentos, chamados fuga e esquiva, são comportamentos mantidos por reforço negativo.

(...) denominamos comportamento de fuga aqueles em que um estímulo aversivo está presente no ambiente no momento em que o comportamento é emitido e em que a consequência produzida por ele é a retirada do

estímulo aversivo do ambiente. Chamamos comportamento de esquiva aqueles em que o um estímulo aversivo não está presente no ambiente no momento em que o comportamento é emitido, e sua consequência é o atraso ou o cancelamento do contato com o estímulo aversivo (Moreira & Medeiros, 2007, p. 69).

Como exemplo de fuga, pode-se citar um indivíduo que, quando abordado por uma outra pessoa que deseja iniciar uma conversa, prontamente inventa uma desculpa para encerrar a conversa e se retirar. Como exemplo de esquiva, podemos citar um indivíduo que, ao observar ao longe uma pessoa com a qual poderia conversar, desvia de caminho para evitar encontrá-la. Nesses dois casos, esses comportamentos são mantidos por reforçamento negativo, ou seja, aumentam de frequência pela retirada de um estímulo aversivo. São dois exemplos que podem caracterizar o padrão não-assertivo. Falta, então, esclarecer porque o contato social torna-se aversivo para algumas pessoas. Embora tenha sido um tema discutido no Capítulo 02, basta resumir que o controle aversivo é vastamente utilizado na sociedade atual, em todos os níveis de relacionamento humano, incluindo o relacionamento interpessoal. O costume de criticar, ofender, atacar e ironizar o comportamento dos outros como meio de controlar a frequência desse comportamento pode tornar, e frequentemente torna, o próprio contato social como aversivo para algumas pessoas submetidas a severas audiências punitivas.

Para ilustrar e caracterizar a ansiedade característica do padrão não assertivo, pode-se citar Skinner (1979/1953, p. 205), que afirma que: "O olhar furtivo, o jeito de se esquivar, o modo culposo de falar são efeitos emocionais dos estímulos condicionados originados por comportamento punido". A ansiedade é, portanto, um subproduto emocional em virtude de consequências punitivas, no caso, sentir ansiedade frente a contatos sociais é característico de pessoas que foram punidas nessas relações. Moreira e Medeiros (2007) explicam que o

principal problema dessas respostas emocionais é o fato de dificultarem ou impossibilitarem o comportamento que seria reforçado: "Entretanto, a apresentação do estímulo aversivo pode eliciar respostas reflexas que dificultam a emissão do comportamento operante que retiraria o estímulo aversivo"(p. 76). Por exemplo, uma pessoa tímida e ansiosa pode ser criticada pela sua timidez e ansiedade, devendo comportar-se naturalmente e espontaneamente para evitar essas críticas. No entanto, o próprio efeito emocional dessas críticas praticamente a impede de comportar-se de outra forma. A crítica que é emitida para controlar a ansiedade é justamente aquilo que a impedirá de não sentir-se ansiosa (Moreira & Medeiros, 2007).

Deve-se por fim definir e discutir o comportamento assertivo de acordo com perspectivas comportamentais. Por meio das definições de assertividade descritas por Caballo (1998), Rimm e Masters (1983) e Alberti e Emmons (1978, citado por Bolsoni-Silva, 2002), pode-se destacar os principais pontos a serem discutidos no padrão em questão. As principais características da assertividade descritas pelos autores são: (a) agir de acordo com interesses e desejos e expressá-los de maneira eficiente, (b) expressar suas opiniões e defender seus pontos de vista, (c) não negar o direito dos outros e (d) ser beneficiado em suas relações interpessoais. Deve-se também comparar esses comportamentos assertivos com os comportamentos dos outros padrões, agressivos e não-assertivos, afim de destacar os principais efeitos diferenciais.

Quando diz-se que alguém tem interesse em algo, ou que alguém tem desejo de algo, quer-se dizer simplesmente que para esse indivíduo ter acesso a esta certa consequência é reforçador. Isso pode ser caracterizado tanto como um reforço positivo quanto um reforço negativo. Pode-se interessar-se e desejar tanto a adição de um estímulo reforçador quanto a retirada de um estímulo aversivo. Assim, "agir de acordo com interesses e desejos e expressá-los de maneira adequada" é uma descrição estritamente ligada com as consequências do comportamento assertivo e com a sua topografia, tanto através de ações quanto de operantes

verbais. Dentro dessa descrição ampla, existe uma série de comportamentos que podem resultar na realização desses interesses ou desejos, ou seja, em reforçamento de certo tipo. O "agir" resulta na aquisição direta de reforçadores, enquanto a "expressão" resulta na aquisição desses reforçadores de maneira indireta, através de um operante verbal. Chama-se os operantes verbais assertivos de comunicação assertiva.

Por exemplo, pode-se descrever a capacidade de fazer pedidos em termos comportamentais como um operante verbal que especifica o reforçador, classificado por Skinner (2000) como *mando*. O *mando* é um comportamento verbal que é reforçado indiretamente, pelo efeito que exerce nos ouvintes. Dentro do padrão assertivo, esse *mando* é feito de maneira clara e direta, quando por exemplo um colega de trabalho pede ao outro "Por favor, leve esse relatório ao escritório", esse operante verbal será reforçado pelo que especifica, ou seja, pela mobilização do colega em levar o relatório ao escritório. No padrão não-assertivo existe uma maior dificuldade em emitir operantes verbais nesse formato, de maneira a existir uma maior frequência de *mandos disfarçados*. De acordo com Medeiros (2002), os *mandos disfarçados* são operantes verbais com um reforçador específico que no entanto possuem topografias descritivas, ou seja, de *tatos*. No exemplo em questão, esse indivíduo que será reforçado por que seu colega levar o relatório até o escritório poderia disfarçar esse pedido no formato da descrição de uma situação, como "Estou desesperado. Esse relatório precisa ser entregue hoje no escritório, no entanto eu não tenho meios para fazê-lo". Medeiros (2002) acredita que esse tipo de resposta é utilizada por indivíduos que foram punidos ao fazerem pedidos diretos. Já o padrão agressivo faz uso de *mandos diretos*, que no entanto usam descrições de consequências aversivas para controlar o comportamento do outro, por exemplo: "Leve esse relatório até o escritório imediatamente ou você sofrerá as consequências".

Quando a comunicação assertiva é descrita como sendo uma "maneira adequada" de

expressar interesses e desejos, trata-se da análise desses formatos de mandos e suas consequências. O mando disfarçado do padrão não-assertivo pode muitas vezes não ser compreendido e maiores são as chances do pedido não ser reforçado, eliciando respostas emocionais de frustração. O mando do padrão agressivo trata-se de um exemplo do uso do controle aversivo, com todos os seus efeitos colaterais que já foram discutidos anteriormente. Sendo assim, o mando descrito pelo padrão assertivo é aquele que possui maior chance de ser reforçado, causando mínimos efeitos aversivos para o ouvinte. Essa análise também pode ser usada ao considerar as consequências da topografia de outros mandos e atos, como fazer pedidos, críticas ou a expressão de idéias. Se forem feitas de forma direta, e sem controle aversivo, esses operantes verbais terão mais chance de serem reforçados do que se forem manipulados.

Sobre a expressão de idéias e opiniões, pode-se citar Baum (1999, p. 145) que classifica a expressão de idéias e opiniões como atos, e diz: “Como precisamente o ouvinte reforçará esse ato é uma incógnita” e completa “Dizemos que ele ‘indica’ para, ou ‘tacta’ (como verbo) uma contingência”. Ao contrário dos mandos, os atos não especificam um reforçador. No entanto, descrever uma contingência pode trazer uma série de reforçadores para o falante. Primeiramente, caso a idéia ou opinião se destaque ou ajude outras pessoas, ele poderá ter acesso por meio dos ouvintes de uma série de reforçadores sociais condicionados, como agradecimentos e congratulações. Mais do que isso, descrever contingências pode fazer com que as pessoas sigam comportem-se de acordo. Quando uma idéia é “seguida”, isso quer meramente dizer que um ato serviu de estímulo discriminativo para o comportamento do ouvinte, ou seja, funcionou como uma *regra*. Sugestões, conselhos e críticas são regras. As regras descrevem contingências e servem de estímulo discriminativo verbal para o comportamento dos ouvintes (Baum, 1999). As regras podem exercer controle sobre o comportamento dos demais, o que pode trazer vantagens ao falante na medida em que os

outros comportam-se de acordo com contingências descritas. Em um trabalho em grupo de uma faculdade, por exemplo, um dos estudantes do grupo pode fazer uma sugestão de apresentação, se essa descrição de contingência exercer controle sobre o comportamento dos demais e tiver o resultado esperado, tanto esse aluno quanto os demais participantes do grupo podem ser reforçados com uma alta pontuação no trabalho.

Sobre “não negar o direito dos outros”, estão envolvidos nessa questão principalmente os efeitos do uso do controle aversivo. Quando se fala em “direitos”, fala-se na descrição de contingências reforçadoras: sempre que se descreve um direito descreve-se o acesso a algum tipo de reforço, seja ele positivo (“você tem o direito de receber um novo produto”) ou negativo (“você tem o direito de permanecer calado”). Quando se fala em negar direitos, fala-se em negar o acesso a algum desses reforçadores, seja impedindo de fazer algo que a pessoa teria o direito de fazer, quanto de obrigá-la a fazer algo que ela teria o direito de não fazer. Trata-se, portanto, da aplicação de punição, seja ela positiva (adição de um estímulo aversivo) ou negativa (remoção de um estímulo reforçador) e no uso do controle aversivo. Portanto, “negar os direitos dos outros” gera os mesmos efeitos do controle aversivo nessas relações, levando a possível futura restrição de importantes fontes de reforçamento, seja ele reforçamento social (atenção, afeto, aprovação) ou um reforçamento atingido indiretamente por meio de operantes verbais.

Ao contrário do comportamento agressivo, o comportamento assertivo não deve “prejudicar as relações futuras com os demais”, efeito característico do controle aversivo. Além disso, o padrão assertivo não pode recorrer a fuga ou a esquiva para evitar conflitos, como ocorre no padrão não-assertivo, eis que isso impossibilitaria o contato a reforçadores de curto e longo prazo. Qual é esse tipo de controle não aversivo? Quando se fala de “controle”, primeiramente, deve-se atentar para o conteúdo pejorativo que normalmente é associado a esse conceito, muito disso por causa do constante uso do controle aversivo em toda a história.

No entanto, existe um outro tipo de controle que não merece esse julgamento (Skinner, 1979/1953). O controle por meio de punição visa a redução da frequência de comportamentos indesejáveis. Já o controle por meio de reforçamento positivo busca a ampliação de comportamentos desejados. Quando se trata de relações interpessoais, o indivíduo assertivo não deve usar do controle aversivo para controlar os outros, e sim o controle por reforçamento diferencial. Isso porque, nesse contexto, os reforçadores que se buscam no uso desse controle são reforçadores sociais. Reforçadores sociais dependem do comportamento de outras pessoas, de maneira que aumentar a frequência desse comportamento implica no aumento da disponibilidade desses reforçadores. Ora, apenas através do reforçamento pode-se aumentar a frequência de certo comportamento. Isso quer dizer que, ao usar esse tipo de controle em uma interação social, ambas as partes de uma relação serão reforçadas; é o que Baum (1999) chama de uma interação igualitária, onde os interlocutores provêm reforçadores mútuos.

Por fim, “ser beneficiado em suas relações interpessoais” refere-se à observância das consequências em curto, médio e longo prazo de todos os comportamentos sociais descritos. Os benefícios que serão alcançados por meio de comportamentos assertivos serão as próprias consequências reforçadoras, além da minimização do contato com estímulos aversivos.

Em resumo, o conceito de assertividade vem sendo usado na literatura de habilidades sociais como um “padrão adequado” de comportamentos. Sua principal análise é feita sempre em contraste com outros dois padrões ditos inadequados, o agressivo e o não-assertivo. No entanto, a literatura tradicional tem foco na mera descrição topográfica e na classificação desses comportamentos, diagnosticando-os como problemas pontuais a serem tratados, sem a devida análise das contingências ambientais que deram origem e que sustentam o comportamento no presente. Ao aplicar os princípios comportamentais na análise do tema, busca-se contextualizar esses comportamentos e seus efeitos com consequências e antecedentes advindos da relação do indivíduo com seu ambiente. O padrão de

comportamento agressivo é reforçado na medida em que esse indivíduo usa do controle aversivo para obter reforçadores na relação com outras pessoas. Mas, ao fazê-lo, torna-se estímulo aversivo e gera uma série de estímulos aversivos ou perda de reforçadores em longo prazo, podendo ser isolado ou sofrer represálias. O padrão não-assertivo, além da presença por forte supressão de respostas sociais por um histórico de punição, é caracterizado por respostas de fuga e esquiva negativamente reforçadas na medida em que o contato social torna-se aversivo e evitá-lo torna-se reforçador. Também é possível notar respostas emocionais de ansiedade frente a constância de respostas controladas por reforço negativo. O padrão assertivo deve ser eficaz em estabelecer outro tipo de relação com o ambiente social, através de uma relação de mútuo reforçamento, que possibilite a obtenção de reforçadores positivos e minimize o contato com estímulos aversivos. A diferença entre os operantes verbais característicos de cada um desses padrões é notável. A emissão de mandos e tatos possui maior probabilidade de ser reforçada do que os operantes verbais manipulativos ou ligados a um controle aversivo. O uso do controle por meio de reforço positivo e a observância das consequências de comportamentos a curto, médio e longo prazo refere-se aos possíveis benefícios envolvidos no padrão comportamental assertivo.

Técnicas, Práticas e Procedimentos Clínicos

Nos capítulos anteriores, foram discutidos conceitos de habilidades sociais e assertividade. O objetivo dessa discussão foi abordar uma descrição com base na Análise do Comportamento das definições e características descritas na literatura atual sobre o tema. Buscou-se demonstrar como as diferentes definições podem ser compreendidas em nível de relação funcional, analisando as consequências dos comportamentos em vários níveis, a contingência que sustenta determinados comportamentos e alguns determinantes históricos e atuais.

As implicações teóricas dessa tradução são de grande importância para a compreensão das variáveis que envolvem os comportamentos. As classificações “habilidoso”, “não-habilidoso”, “assertivo”, “não-assertivo” ou “agressivo” não devem ocultar o contexto em que esses comportamentos ocorrem. A maior importância dessa compreensão, no entanto, deve ser de ordem prática. Na medida em que as variáveis envolvidas nas relações descritas são reveladas, a atuação clínica deve ser capaz de executar intervenções mais eficientes a partir da manipulação e do controle dessas variáveis. Saber como essas relações são construídas e como se sustentam é um grande avanço na busca de outras alternativas viáveis dentro das contingências de cada caso. Nesse capítulo, portanto, serão discutidas as vastas técnicas e procedimentos clínicos descritos na literatura de habilidades sociais dentro de uma perspectiva comportamental, buscando fazer uso das definições conceituais tratadas nos capítulos anteriores dentro do campo prático da psicoterapia.

Treinamento assertivo

De acordo com Rimm e Masters (1983), a análise dos conceitos de assertividade, não-assertividade e agressividade possuem antes de tudo importância diagnóstica, na medida em

que observa-se como comportamentos de padrão agressivo ou não-assertivo são emitidos em determinadas situações da vida do cliente, identifica-se a necessidade de propor outra alternativa para resolver os problemas singulares apresentados por ele. O treinamento assertivo entra nesse ponto, e a intervenção é feita com a busca de possibilidades assertivas para estabelecer comunicação com outras pessoas. Essas possibilidades são então treinadas por técnicas específicas, as quais serão discutidas mais a frente nesse capítulo. Os autores ainda observam os diferentes efeitos do treinamento assertivo sobre padrões não-assertivos e agressivos, bem como os diferentes benefícios que esses indivíduos poderão desfrutar a partir do uso do comportamento assertivo (Rimm & Masters, 1983).

Sobre o treinamento assertivo aplicado ao padrão não-assertivo, Rimm e Masters (1983, p. 75) listam como benefícios: “bem-estar pessoal e alívio, como também o aumento da satisfação interpessoal”. Já o treinamento assertivo aplicado ao padrão agressivo teria como vantagem evitar situações de isolamento social, consequências legais ou represálias de qualquer tipo (Rimm & Masters, 1983). Em ambos os casos, entretanto, o objetivo é gerar acesso dos clientes ao reforçamento positivo, re-elaborando estratégias de interação que fracassam em ser reforçadas ou são conseqüenciadas por estimulação aversiva. Deve-se, portanto, observar a lógica da contingência envolvida em cada um desses padrões e suas aplicações. Os próximos parágrafos comporão uma descrição da prática clínica com o uso dos fundamentos da Análise do Comportamento e da observação das relações funcionais entre o indivíduo e seu ambiente.

De acordo com Wolpe (1958, 1969, citado por Rimm & Masters, 1983), a dessensibilização sistemática estava associada a prática clínica de obtenção de resultados assertivos. Essa afirmativa é justificada ao tratar dos efeitos discutidos no padrão não-assertivo. Conforme debatido no Capítulo 03, na medida em que a interação social torna-se aversiva para alguns indivíduos, esses engajam-se em comportamentos negativamente

reforçados para evitá-las. Esses estímulos irão eliciar nesses indivíduos respostas reflexas, caracterizadas como “ansiedade”. O enfrentamento desprevenido dessas circunstâncias sociais em conjunto com essas respostas reflexas dificultam ou impossibilitam que o comportamento desse indivíduo seja reforçado. Isso quer dizer que, por mais que um terapeuta discuta com seu cliente comportamentos que apresentem topografias mais compatíveis com suas contingências, as respostas emocionais envolvidas poderão reduzir a probabilidade de que seus comportamentos sejam reforçados. Caso esse indivíduo seja novamente punido nessa tentativa, isso poderá fortalecer essas respostas condicionadas. Portanto, talvez um primeiro passo interessante em uma prática clínica desses casos fosse minimizar o efeito aversivo que as interações sociais exercem sobre os indivíduos.

De acordo com Moreira e Medeiros (2007), a dessensibilização sistemática trata-se de uma técnica eficaz na redução da força de condicionamentos reflexos, suavizando seu processo de extinção. Baseando-se na generalização respondente, a técnica divide o processo de extinção em pequenas escalas de proximidade com o estímulo real que elicia respostas emocionais. Isso é definido por meio da montagem de uma escala com variações de estímulos condicionados, em uma definição crescente de que situação elicia menor e maior magnitude de respostas emocionais, bem como suas etapas intermediárias (Moreira & Medeiros, 2007). No caso do treinamento assertivo, o procedimento deveria levar em consideração a situação problema específica do cliente. Por exemplo, se a queixa do cliente são as respostas de ansiedade em chamar uma certa garota para sair, pode-se montar uma escala de que situações de interação com essa garota lhe causaria maior ou menor ansiedade. Supondo que chamá-la para sair seja a situação que causa maior intensidade, essa deve ser a última situação na qual o indivíduo deve-se envolver. Talvez a situação de interação que elicie menor magnitude emocional seja cumprimentá-la pela internet, e esse seria o primeiro passo da dessensibilização sistemática. Em seguida, ele poderia cumprimentá-la pessoalmente, e depois

tentar iniciar um diálogo. Após a redução das respostas condicionadas de ansiedade por meio desse procedimento, o indivíduo poderá chamá-la para sair sem maiores dificuldades. Finalmente, supondo que as respostas reflexas de ansiedade estão adequadamente reduzidas, terapeuta e cliente podem engajar-se em outras técnicas de treino de repertório, as quais serão discutidas ao longo desse capítulo.

Sobre os indivíduos agressivos, Rimm e Masters (1987) defendem que essa clientela é menos frequente na busca por auxílio clínico do que os não-assertivos. Isso porque os indivíduos que emitem respostas agressivas têm seu comportamento reforçado. Muitas vezes a agressividade é admirada ou temida, e em ambos os casos, torna-se uma ferramenta para controlar o comportamento dos outros indivíduos. Rimm e Masters (1987) afirmam que, normalmente, clientes agressivos costumam buscar ajuda clínica quando: (a) o contexto social foi modificado radicalmente e não reforça mais comportamentos agressivos que antes era reforçados, causando isolamento social e (b) o comportamento agressivo sofreu represálias, e o tratamento se faz necessário para evitar maiores consequências (um marido que agrediu a esposa e ela ameaça abandoná-lo caso não se engaje no tratamento, um criminoso que terá que ir para a cadeia a não ser que faça a opção de ir a terapia trabalhar sua agressividade, etc.).

Em ambas as situações citadas por Rimm e Masters (1987), o cliente poderá buscar a terapia após uma grande mudança em seu contexto social ou por estar sujeito a uma situação aversiva iminente caso mantenha seu comportamento agressivo. Os autores exemplificam com o caso de um jovem que vivia em um gueto. Integrante de uma gangue, seu comportamento violento e agressivo era admirado, ou seja, reforçado, pelos demais. Ao mudar-se para um bairro de classe média e passar a frequentar uma faculdade, esses atributos deixam de ser reconhecidos, seus comportamentos agressivos passam a assustar os demais e isolá-lo de qualquer contato social. Os comportamentos que antes emitia sob controle de suas

contingências sociais perdem totalmente a sua eficiência e ele não apresenta nenhum repertório que teria maiores chances de ser reforçado nesse novo contexto. Desesperado, abandonado pela a namorada e quase sem amigos, o jovem busca por terapia.

O comportamento desse jovem foi claramente modelado em seu antigo ambiente, que reforçava os comportamentos agressivos e punia qualquer sinal de “fraqueza”. Nesse sentido, em um primeiro momento, seu comportamento foi controlado por contingências como afirma Baum (1999) “A expressão *modelado pelas contingências* refere-se ao comportamento que é modelo e mantido diretamente pelas consequências relativamente imediatas, que não dependem de ouvir ou ler uma regra”(p. 75). No entanto, o jovem fala sobre a vida no gueto com propriedade, e parece compreender e explicar seus comportamentos naquele ambiente como se fosse um "jogo", a ponto de em certo ponto afirmar, ao contrário dele que “sabia se virar”, o terapeuta estaria morto se fosse àquele lugar. As falas e explicações do jovem sobre seu comportamento demonstram que, em um segundo momento, seu comportamento passou a ser controlado por regras, como explica Baum (1999) ”O comportamento controlado por regras é comentado, dirigido, instruído (sob o controle de estímulos discriminativos verbais), enquanto o comportamento modelado por contingências surge sem instrução, e frequentemente não se consegue falar sobre ele”(p. 75). O autor completa sua distinção entre essas duas categorizações afirmando que o comportamento modelado por contingências equipara-se ao “saber como” e o comportamento controlado por regras equipara-se ao “saber sobre” (Baum, 1999). As regras do jovem do exemplo poderiam ser úteis no antigo ambiente social no qual se encontrava (o gueto perigoso), mas ao mudar-se de ambiente e manter as regras, estas passam a descrever de forma imprecisa as novas contingências. Medeiros (2002) chama essas regras de *regras disfuncionais*, na medida em que diminuem a probabilidade de obtenção de reforço em relação a um ambiente. O autor sugere a discussão com o cliente, questionando-o sobre a fidedignidade de descrição da regra frente ao ambiente em que se

encontra e as consequências desses comportamentos em longo prazo, bem como levar o cliente a experimentar novos comportamentos, diferenciados daqueles descritos por sua regra disfuncional, de modo que, na medida em que esse novo comportamento produza reforçamento, o cliente acabe por criar uma regra mais funcional do que a anterior (Medeiros, 2002). É provável que o indivíduo desse exemplo tivesse diversas regras como: “homem tem que ser agressivo”, “você tem que impor medo para sobreviver”, “os outros só te respeitam quando você mostra quem é que manda”. No entanto, dentro da faculdade essas regras são disfuncionais, já que servem de estímulos para comportamentos agressivos, como ameaçar os outros, por exemplo. O papel do terapeuta seria o de levar o cliente a discriminar, por meio de perguntas, as consequências desse comportamento a longo prazo, tais como o isolamento social, e como as regras que estimulam o comportamento não se aplicam ao novo contexto. Além disso, deve-se discutir outros meios de se obter os reforçadores sociais, no caso, comportamentos assertivos, como mandos diretos, tatos puros, etc.

O ensaio comportamental

O ensaio comportamental trata-se de uma técnica básica utilizada em treinamentos assertivos e treinamentos de habilidades sociais. De acordo com Caballo (1996), por meio dessa técnica, o cliente representa situações problemas da vida real. Após a encenação, deve-se discutir quais foram as dificuldades do cliente e que comportamentos observados poderiam ser mais bem sucedidos na obtenção de reforçadores num contexto social. Caballo (1996) indica que esse procedimento pode ser executado tanto em terapia individual quanto em grupos terapêuticos, e faz um resumo de sequências frequentemente indicadas na prática do ensaio comportamental:

- (1) Descrição da situação “problema”.
- (2) Representação do que o paciente faz normalmente nessa situação.
- (3) Identificação das possíveis cognições

desadaptativas que estejam influenciando o comportamento socialmente inadequado do paciente. (4) Identificação dos direitos humanos básicos implicados na situação. (5) Identificação de um objetivo adequado para a resposta do paciente. Avaliação por parte deste dos objetivos a curto e longo prazo (solução de problemas). (6) Sugestão de respostas alternativas pelos outros membros do grupo e pelos treinadores/terapeutas, concentrando-se em aspectos moleculares da atuação. (7) Demonstração de uma destas respostas pelos membros do grupo ou dos treinadores, para o paciente (modelação). (8) O paciente pratica encobertamente o comportamento que vai realizar, como preparação para a representação de papéis. (9) Representação por parte do paciente da resposta escolhida, tendo em conta o comportamento do modelo que acaba de presenciar, e as sugestões dadas pelos membros do grupo/terapeutas ao comportamento modelado. O paciente não tem de reproduzi-lo como um “macaco de imitação”, mas tem que integrá-lo em seu estilo de resposta. (10) Avaliação da efetividade da resposta. (11) Levando-se em conta a avaliação realizada pelo paciente e o resto do grupo, o terapeuta ou outro membro do grupo volta a representar (modelar) o comportamento, incorporando algumas das sugestões feitas no passo anterior. Não é conveniente que em cada ensaio se tente melhorar mais de dois elementos verbais/não verbais por vez. (12) Repete-se os passos 8 a 11 tantas vezes quanto seja necessário, até que o paciente (especialmente) e os terapeutas e membros do grupo pensem que a resposta tenha chegado a um nível adequado para ser realizada na vida real. (13) Repete-se a cena inteira, uma vez incorporadas, progressivamente, todas as possíveis melhoras. (14) As últimas instruções são dadas ao paciente sobre a

prática na vida real do comportamento ensaiado, as consequências positivas e/ou negativas com que pode defrontar-se e o importante é que tente, não que tenha êxito. (Adaptado de Caballo, 1996, p. 378).

Basicamente, o ensaio comportamental é a encenação de determinada situação de ocorrência real e queixosa, na qual o terapeuta, após observar, sugere mudanças comportamentais e avalia o cliente no ensaio dessas mudanças, explicando as vantagens das mesmas dentro do contexto de relacionamento interpessoal. Deve-se, no entanto, avaliar cada uma dessas etapas à luz da teoria analítico comportamental.

A primeira etapa, na qual o cliente deve descrever a situação problema, ou seja, trata-se de um *tato*. Skinner (2000, p. 109) afirma que: “o tato permite que ele (o ouvinte) infira algo acerca das circunstâncias, indendentemente da condição do falante”, do que se pode inferir que, na medida em que a terapia baseia-se na narração de fatos onde o cliente é o falante e o terapeuta é ouvinte, a fidedignidade desses tatos parece ser bastante importante. Medeiros (2002) afirma que uma das metas da terapia é treinar o cliente a emitir tatos claros, tamanha é a importância desse operante verbal para a compreensão das contingências por parte do terapeuta. Além disso, o cliente não deve apenas ser treinado a fazer de seus tatos meras descrições, devendo sim compreender a descrição de uma análise funcional, na qual seus comportamentos encontram-se sempre relacionados com os demais termos da contingência tríplice (Medeiros, 2002). Quando se diz respeito à atuação clínica no tema de habilidades sociais, é importante, portanto, que o cliente saiba descrever sua situação em relação ao seu contexto social, e o terapeuta: “pode lançar mão de todos os recursos comportamentais para treinar o tato generalizado: instrução, modelação e modelagem”(Medeiros, 2002, p. 11). A segunda etapa, na qual o cliente deve representar a forma como comportou-se diante da situação em foco, também é um tatear de um contexto.

As etapas de número três e quatro referem-se a componentes mentalistas, e devem ser

cuidadosamente analisados para uma tradução funcional. O que se quer dizer com "identificação de cognições desadaptativas"? Se fossem realmente estruturas internalizadas e mentais não haveria como acessá-las ou identificá-las, portanto, é deduzível que exista uma manifestação dessas supostas cognições por meios comportamentais. Esses comportamentos, que referem-se à "cognições desadaptativas", podem ser exemplificados por falas do cliente, discursos como "eu nunca conseguirei me relacionar com as pessoas", "realmente eu não tenho jeito com mulheres", etc. A partir dessas falas, infere-se que o cliente também emita esses comportamentos verbais de maneira privada e que esses comportamentos de alguma maneira exerça controle sobre seus outros comportamentos. Portanto, ao referir-se a cognições desadaptativas, refere-se ao próprio comportamento verbal, público ou privado, exercendo função de regras; ou mais especificamente, *auto-regras*. "Regras" porque essas verbalizações servem como estímulo discriminativo para outros comportamentos e descrevem uma contingência (mesmo que de maneira disfuncional). "Auto" porque o indivíduo é tanto falante quanto ouvinte dessas verbalizações, ou seja, seu próprio tato exerce controle sobre seus demais comportamentos. A etapa número quatro, ao referir-se a "direitos humanos" também referem-se a regras advindas da sociedade e da cultura (ou mesmo verbalizadas pelo terapeuta), sejam elas explícitas ou implícitas. Dessa forma, essas regras podem exercer controle discriminativo sobre o comportamento. Por exemplo, uma das regras citadas por Caballo (1996) é o direito de dizer não. Essa regra "Todos as pessoas podem negar-se a fazer algo que não desejem fazer", pode servir de estímulo discriminativo para que um cliente diga "não" frente a um certo pedido.

A quinta etapa refere-se às consequências objetivadas pela mudança no comportamento, ou seja, o reforço, em qualquer formato que o contexto possa permitir. Como demonstrado ao longo desse trabalho, as outras pessoas são fontes de diversos reforçamentos, e tanto a obtenção desses reforçamentos quanto à manutenção de uma relação que possa

prover tais reforçamentos no futuro podem ser vistas como objetivos da clínica em uma intervenção nas relações sociais. Já a sexta etapa refere-se a topografias de respostas que teriam maior probabilidade de serem reforçadas, ou seja, que respostas seriam úteis para atingir os objetivos estabelecidos. Nessa etapa, ainda, o terapeuta deve esclarecer ao cliente quaisquer possíveis consequências aversivas observadas nos comportamentos do cliente na representação. Depois disso, deve-se esclarecer agora que modificações poderiam ser feitas nessas topografias e que efeitos essas modificações poderiam causar. Deve-se ressaltar a imensa variabilidade de comportamentos que podem preencher o requisito da contingência, eis que, como discutido no Capítulo 02, são múltiplos os contextos sociais e as respostas que serão reforçadas variam de acordo com o contexto. Deve-se sim, por meio de uma análise criteriosa da contingência social em questão, investigar que resposta seria bem sucedida na obtenção de reforços e no estabelecimento de relações descritas como assertivas ou socialmente habilidosas. Não se trata, portanto, da definição de comportamentos “certos” ou “errados”, e sim no mero esclarecimento dos comportamentos e de suas consequências em vários níveis.

Definido o objetivo e portanto definidos comportamentos e consequências desejáveis, o procedimento de treinamento envolvido será o de modelagem. Como definido por Moreira e Medeiros (2007): “A modelagem é um procedimento de reforçamento diferencial de aproximações sucessivas de um comportamento. O resultado final é um novo comportamento”(p. 60). Aplicando esse princípio ao ensaio comportamental, a modelagem consiste em reforçar diferencialmente respostas que se aproximam do critério previamente estabelecido como comportamento alvo, enquanto as demais respostas são extintas. Esse reforçamento é feito por etapas de aproximação, chamadas aproximações sucessivas do comportamento alvo (Moreira & Medeiros, 2007).

Como exemplo, pode-se usar o caso citado por Rimm e Masters (1983, p.78) de um

rapaz que deseja convidar uma garota ao cinema, dizendo: “A propósito (pausa) acho que você não vai querer sair sábado a noite?”. Nesse momento, o cliente está interpretando como faria esse pedido na realidade. O terapeuta então intervém: “Até a parte em que você a convida para sair, você estava indo muito bem” o terapeuta reforça a resposta que mais se aproximou do comportamento alvo, e continua: “Contudo, se eu fosse a moça, acho que poderia ter ficado um pouco ofendida quando você disse: 'A propósito'. É como se convidá-la para sair fosse meramente casual. Além disso, pela maneira como a pergunta foi colocada, você estava sugerindo que ela não estava com vontade de sair com você.” O terapeuta esclarece as contingências envolvidas na situação, além de sugerir uma regra que seja compatível com essa contingência, e prossegue: “Imagine por enquanto que eu sou você. Agora, que tal soa isto: 'Estão passando um filme no Varsity neste sábado, que eu gostaria de assistir. Se você não tiver outros planos, eu gostaria muito de levá-la’”. Aqui o terapeuta define um possível comportamento alvo através de um modelo, no que o cliente tenta comportar-se de acordo, seguindo o aconselhamento: “Sabe aquele filme no Varsity? Bem, eu gostaria de ir, e gostaria de levá-la no sábado, se você não tiver nada melhor para fazer”. O terapeuta completa sua observação: “Bem, saiu realmente melhor. Seu tom de voz foi muito bom. Mas a última frase: 'se você não tiver nada melhor para fazer', isto soa como se você pensasse que não tem muito a oferecer. Porque não refazemos mais uma vez?”. Mais uma vez o terapeuta está reforçando diferencialmente o comportamento que mais aproximou-se do comportamento-alvo. Estabelece-se dessa forma a aproximação sucessiva, e esse procedimento terá continuidade até que a resposta seja estabelecida.

As demais etapas listadas por Caballo (1996) nada mais são que a continuidade das novas tentativas do cliente, somadas ao reforçamento diferencial do terapeuta e o estabelecimento de novas regras (regras essas que serão tratadas a seguir). O procedimento de modelagem então toma forma até que o cliente passe a emitir o comportamento alvo. Ele,

então, repete esse comportamento alvo, o terapeuta mais uma vez reforça o seu comportamento e recomenda o seu uso em situações reais.

Feedback

Caballo (1996) associa o feedback às consequências específicas dadas a um certo comportamento. De acordo com o autor, o feedback é o retorno ao comportamento, e pode ser tanto um feedback positivo, que aumentará a frequência do comportamento, ou um feedback negativo, que pode reduzir a frequência do comportamento. Além dessa característica, Caballo (1996) define uma segunda função para o feedback, a função de proporcionar informações necessárias para o melhoramento de uma habilidade, sugerindo mudanças, de forma positiva, quando necessário.

De forma breve, a primeira função de consequência de feedback é o próprio reforçamento diferencial. Dar um feedback positivo é fazer uso de um reforçamento social condicionado, com frases como “bom”, “muito bem”, “parabéns”, que aumentam a frequência daquele comportamento e aproxima a topografia de um comportamento alvo. Caballo (1996) afirma que: “O feedback deveria concentrar-se no positivo, com sugestões para melhora e mudança se for necessário”. Dessa forma, reforçando diferencialmente em aproximação sucessiva os comportamentos que mais se aproximam do comportamento alvo, existe maior probabilidade de se estabelecer essa nova resposta.

Já em sua segunda função, o feedback pode ser definido como uma regra, em sua função de estímulo discriminativo verbal que indica uma contingência (Baum, 1999). Essas verbalizações podem ser produzidas no formato de conselhos ou sugestões, como “você deve olhar diretamente nos olhos da pessoa, para que ela sinta segurança” ou “você deve falar mais devagar, para que as pessoas possam compreendê-lo”. Esses estímulos discriminativos verbais exercem controle sobre o comportamento verbal do cliente, o que é comportar-se de acordo

com o conselho, seguindo a descrição da contingência feita pela regra. Se reforçado ao fazê-lo, o comportamento de seguir regras pode tornar-se mais frequente e maior será a chance de que ele siga os próximos conselhos e indicações.

É importante lembrar que nessas duas funções do feedback, tanto como consequência quanto como regra, o uso de estimulação aversiva é desaconselhável. Algumas palavras foram condicionadas no histórico de vida dos indivíduos a ponto de eliciarem respostas reflexas aversivas de grande magnitude (Moreira & Medeiros, 2007). Além disso, conforme descrito pelos autores: “Outros comportamentos que estiverem ocorrendo temporalmente próximos ao momento da punição podem ter sua frequência reduzida”(p. 76). Isso quer dizer que, ao usar da punição para tentar suprimir determinada parcela do comportamento que é considerada ainda indesejadas, essa consequência pode acabar por suprimir uma série de comportamentos desejáveis. Por exemplo, a partir da regra “olhe nos olhos da pessoa e fale pausadamente que gostaria de convidá-la para sair”, um determinado cliente pode responder de forma semelhante, olhando nos olhos como instruído e fazendo o pedido de forma adequada, com a única diferença de falar rapidamente. Caso seja usada a punição como meio para inibir a fala rápida, todos os outros comportamentos desejados podem ser igualmente suprimidos. Motivo esse pelo qual o feedback deve ser uma nova regra com ênfase nas topografias desejáveis em conjunto com reforçamento diferencial, e não uma crítica.

Existem muitas outras técnicas e procedimentos clínicos descritos na literatura de habilidades sociais, de modo que discutir cada uma delas resultaria em um texto além do objetivado por esse trabalho. Todas as técnicas, no entanto, devem ser aplicadas dentro de uma lógica que considere os princípios comportamentais, as contingências vigentes e o contexto social do indivíduo. O comportamento verbal e outros comportamentos posturais, grandes focos dessas técnicas, devem objetivar a transformação indireta, por meio do cliente, das contingências e interações que permeiam sua vida social. Dessa forma, a alteração da

contingência exercerá controle sobre o indivíduo, criando novas condições de reforçamento e novos repertórios alternativos para alcançá-los.

Considerações Finais

Pelo estudo da contingência tríplice associado com as especificidades reconhecidas do comportamento verbal, a Análise do Comportamento pode trabalhar a temática das habilidades sociais e da assertividade com maior precisão do que a literatura atual. O uso dos princípios comportamentais e a devida análise conceitual são padrões indispensáveis para possibilitar a continuidade das discussões sobre esses comportamentos sociais. Acredita-se que com o aumento do rigor com o qual o tema é tratado, pode-se obter maiores e mais expressivos resultados tanto em pesquisas que tratam do assunto quanto na prática clínica. O objetivo desse trabalho foi o de formar uma literatura básica com foco analítico comportamental, mas a extensão do tema vai além da capacidade de abrangência desse texto, uma vez que as técnicas e os conceitos descritos pela literatura tradicional de habilidades sociais são numerosas e variadas. Acredita-se que esse texto poderá servir de apoio teórico para futuros trabalhos nesse linha, fornecendo uma interpretação comportamental dos principais conceitos e práticas clínicas bem como a descrição um método de análise do comportamento social. Observa-se uma grande necessidade para que o assunto continue a ser discutido nesses moldes, buscando uma ampliação da literatura comportamental frente a uma das queixas mais comuns do ambiente terapêutico.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baum, W. M. (1999). *Compreender o behaviorismo: ciência, comportamento e cultura*. Porto Alegre: Artmed.
- Bauman, Z. (2001). *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor.
- Bolsoni-silva, A. T.(2002). Habilidades sociais: breve análise da teoria e da prática a luz da análise do comportamento. *Interação em Psicologia*. 6, 2, jul./dez. 233-242.
- Caballo, V. (1996) *Manual de técnicas de terapia e modificação do comportamento*. São Paulo: Ed. Santos.
- Chiesa, M. (2006). *Behaviorismo radical: a filosofia e a ciência*. Brasília: Ed. IBAC.
- Dittrich, A. (2009) A ética como elemento explicativo do comportamento no Behaviorismo Radical. In: Brandão et al. *Sobre comportamento e cognição: Volume 13. Contingências e metacontingências: contextos sócioverbais e o comportamento do terapeuta*. Santo André: Esetec.
- Gerk-Carneiro, E. (2003). Inteligência social como vertente cognitiva da competência social. In: DEL PRETTE, Almir & DEL PRETTE, Zilda A. P. *Habilidades sociais, desenvolvimento e aprendizagem: questões conceituais, avaliação e intervenção*. Campinas: Alínea.
- Medeiros, C.A. (2002). Comportamento verbal na terapia analítico comportamental. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*. 4, 2,dez.
- Moreira, M.G. & Medeiros, C.A. (2007). *Princípios básicos de análise do comportamento*. São Paulo: Artmed.

- Oliveira-Castro, J.M. & Oliveira-Castro, K.M. (2001) A função adverbial da inteligência: definições e usos em psicologia. *Psicologia: teoria e pesquisa*. 17, 3, set, 257-264.
- Skinner, B.F. (1971). *Para além da liberdade e da dignidade humana*. Lisboa: Edições 70.
- Skinner, B. F. (1979/1953). *Ciência e comportamento humano*. 11ª Edição. São Paulo: Ed. Martins Fontes.
- Skinner, B.F. (2000). *O comportamento verbal*. São Paulo: Ed. Cultrix.
- Rimm, D.C & Masters, J.C. (1983). *Terapia comportamental: técnicas e resultados experimentais*. 2ª Edição. São Paulo: Ed. Manole.
- Wilson, J. (1999). *Pensar com conceitos*. São Paulo: Martins Fontes.