



Universidade do Estado do Rio de Janeiro
Instituto de Psicologia
Programa de Pós-Graduação Em Psicologia Social

Rachel Shimba Carneiro

**AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DE UM PROGRAMA DE TREINAMENTO EM
HABILIDADES SOCIAIS PARA IDOSOS**

Rio de Janeiro

2010

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

Rachel Shimba Carneiro

**Avaliação da Eficácia de Um Programa de Treinamento em Habilidades
Sociais para Idosos**

Tese apresentada, como requisito parcial para
obtenção do título de Doutor, ao Programa de
Pós-Graduação em Psicologia Social, da
Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Eliane Mary de Oliveira Falcone

Rio de Janeiro

2010

DEDICATÓRIA

Ao meu filho Pedro,
*“Optar por um filho é decidir em dado momento ter o seu coração
caminhando fora do corpo para sempre.”*

Elizabeth Stone¹

¹ Disponível em: <http://www.belasmensagens.com.br/>

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me mostrar a cada dia o seu amor imensurável. Obrigada por estar sempre comigo e por ter me carregado no colo nos momentos mais difíceis.

Ao meu marido Rodrigo Póvoa Venancio, por todo o seu amor. Qualquer palavra de agradecimento seria muito pouco para demonstrar o que você representou nessa minha caminhada. Com a sua paciência, tranquilidade, apoio, força, equilíbrio e carinho, eu consegui obter mais essa conquista na minha vida profissional. O seu amor e o amor do nosso filho me fortalecem a cada dia, me ajudando a seguir em frente.

Aos meus pais, Maria Lina Shimba Carneiro e Bernardino de Sena Dutra Martins Carneiro, que me ensinaram a viver com honestidade e dignidade.

Aos meus avós, Zélia da Costa Shimba, Ryuichi Shimba (*para sempre no meu coração*), Ruth Dutra Martins Carneiro (*para sempre no meu coração*), que me ensinaram muitas coisas sobre a vida.

Aos meus sogros, Maria Elizabeth Póvoa Venancio e Rogerio Bezerra de Araujo Lopes Venancio, por terem me ajudado de uma forma tão especial e calorosa. Obrigada por terem mudado a vida de vocês para poderem estar ao meu lado neste último ano de doutorado.

À minha orientadora, Prof^a Dr^a Eliane Mary de Oliveira Falcone, por todo o seu apoio e carinho. Obrigada pelos gestos e palavras de incentivo no decorrer desses anos.

Aos professores Ângela Donato Oliva, Maria Cristina Ferreira, Célia Pereira Caldas, Altay Lino de Souza, Paula Ventura e Adriana Benevides Soares, por aceitarem o convite em compor a banca de avaliação desta tese de doutorado.

Aos idosos por terem contribuindo de inúmeras formas não só na minha pesquisa, mas como também em minha vida. Vocês sempre estarão presentes em meu coração. Obrigada por tudo.

À companhia dos meus irmãos Debora, Bernardo e Leonardo e dos cunhados Wendell e Danieli.

À amiga Danielle da Cunha Motta, que como uma irmã sempre esteve ao meu lado trazendo alegria e descontração quando eu mais precisava. Obrigada por ter me escutado e ajudado em todos os momentos que precisei. Obrigada por estar tão presente na minha vida. Obrigada pela sua amizade, pelos seus conselhos....

À amiga Ana Beatriz Póvoa Pereira, por sentir que posso contar com você em qualquer hora e para qualquer situação. Obrigada pela valiosa contribuição no *abstract*.

À amiga Livia de Matos Chicayban, que com sua alegria, paciência e conselhos tornou essa caminhada mais leve.

Às amigas Luciana Clarkson Seba (*para sempre no meu coração*) e Susana Engelhard Nogueira, por terem contribuído para o meu crescimento profissional e pessoal. Obrigada pela amizade, pelo companheirismo e pelo carinho de vocês. Nossa, que saudade.... Saudade das risadas que surpreendiam a todos ao nosso redor. Saudade das vezes que o mundo era nosso e que o destino estava em nossas mãos.... Saudade.... Saudade....

À amiga Célia Kestenberg, pelo companheirismo e as dicas que foram de extrema importância.

À amiga Ana Lúcia Novais Carvalho em quem encontrei apoio e ajuda para realizar a pesquisa de campo.

À FAPERJ pelo apoio financeiro.

Aos funcionários do Programa de Pós-Graduação da UERJ e aos funcionários da Universidade Aberta da Terceira Idade da UERJ (UnATI/UERJ), por todo o auxílio e carinho ao longo desses anos.

E a todos que me forneceram o suporte necessário para que eu realizasse a minha tese de doutorado.

“Que triste seria o mundo se tudo se encontrasse feito, se não existisse uma roseira para plantar, uma obra para iniciar!”

Gabriela Mistral.

RESUMO

CARNEIRO, Rachel Shimba. *Avaliação da Eficácia de Um Programa de Treinamento em Habilidades Sociais para Idosos*. 311 f. Tese (Doutorado em Psicologia Social) – Instituto de Psicologia, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010.

Estudos atuais apontam a importância da qualidade nos relacionamentos sociais para o bem-estar físico, psicológico e social na terceira idade, mas não fornecem dados suficientes que indiquem como auxiliar os idosos a se tornarem socialmente competentes, ou seja, como desenvolver habilidades sociais na terceira idade. Um método bastante utilizado para ensinar habilidades sociais para diferentes populações tem sido o Treinamento de Habilidades Sociais. O presente estudo pretende avaliar a eficácia de um Programa de Treinamento em Habilidades Sociais para Idosos (THSI) no aumento tanto do repertório de habilidades sociais como do bem estar subjetivo de estudantes da UnATI/UERJ. A pesquisa foi dividida em duas fases. Na primeira fase, foram utilizados a Escala de Depressão em Geriatria-15, o Mini-exame do Estado Mental e o Questionário de Dificuldades em Situações Sociais com a finalidade de selecionar os participantes do estudo. A atual pesquisa contou com a participação de 40 idosos, sendo que a escolha das pessoas que fariam parte do grupo experimental e do grupo controle foi baseada na compatibilidade entre a disponibilidade de horário dos estudantes e o horário escolhido para o treinamento. A segunda fase da pesquisa envolveu investigar a eficácia do THSI. Para a avaliação das habilidades sociais, foi utilizado o Inventário de Habilidades Sociais que compreende cinco fatores (enfrentamento e auto-afirmação com risco; auto-afirmação na expressão de sentimentos positivos; conversação e desenvoltura social; auto-exposição a desconhecidos e situações novas e o autocontrole da agressividade) e sete situações de jogos de papéis. O bem-estar subjetivo foi analisado através da Escala de Satisfação com a Vida e da Escala PANAS. Todo esse material foi aplicado, antes e logo depois do THSI, tanto no grupo controle como no experimental. O THSI foi realizado em 12 encontros de uma hora e meia de duração e teve como objetivo o ensino direto e sistemático das habilidades sociais com o propósito de aperfeiçoar a competência social dos idosos nas situações de: iniciar conversação; fazer pedidos; responder a pedidos; fazer pedido de mudança de comportamento; cobrar dívidas; responder a críticas; falar em público; fazer e receber elogios. A partir dos dados obtidos no material especificado acima, pôde-se observar mudanças positivas entre os participantes do grupo experimental como o desenvolvimento da habilidade assertiva. Os resultados desta pesquisa sugerem que a implementação de programas de treinamento em habilidades sociais em grupo, com pessoas na terceira idade, contribuirá para a aprendizagem e o aperfeiçoamento das habilidades sociais desta população.

Palavras-chave: Treinamento de Habilidades Sociais, Habilidades sociais, terceira idade

ABSTRACT

Current studies suggest to the importance of quality in social relationships for the physical, psychological and social well-being in the third age, but they don't provide enough data that indicates how to assist the elderly to become socially competent, that is, how to develop social skills in the third age. A method that has been recurrently used to teach social skills for different populations is the Social Skills Training. This study aimed to evaluate the effectiveness of a Social Skills Training Program for the Elderly in the increase of the repertoire of social skills as well as of the subjective well-being of students at UnATI/UERJ. The research was divided in two phases. On the first phase, there have been used the Geriatric Depression Scale-15, the Mini-Mental State Examination and the Questionnaire of Difficulties in Social Situations with the purpose of selecting the participants of the study. The current research had the participation of 40 elderly people, in which the choice of the people that would be part of the experimental group and the control group was based on the compatibility between the availability of the students and the schedule chosen for the training. The second phase of the research involved investigating the effectiveness of the Social Skills Training. For the evaluation of the social skills, it was used the Inventory of Social Skills which comprises five factors (confrontation and auto-affirmation with risk; auto-affirmation in expressing positive feelings; conversation and social nimbleness; auto-exposition to strangers and new situations and the self-control of the aggressiveness) and seven role play situations. The subjective well-being was analyzed through the Life Satisfaction Scale and PANAS scale. The complete material was applied, before and right after the Social Skills Training, in the control group as well as in the experimental one. The Social Skills Training was carried through in 12 meetings of one and a half hour each and had as the objective the direct and systematic teaching of the social skills with the purpose of improve the social competence of the elderly on the situations of: beginning a conversation; making requests; responding to requests; asking for a change of behavior; collect debts; respond to criticism; speak in public; make and receive compliments. From the data got on the above specified material, positive changes could be observed among the participants of the experimental group as the development of the assertive skill. The results of this research suggest that the implementation of the Social Skills Training in group, with elderly, will contribute for the learning and improvement of social skills of this population.

Key words: Social Skills Training, Social Skills, Elderly.

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	16
2. INTRODUÇÃO.....	20
2.1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS: EVOLUÇÃO NO PARADIGMA SOBRE O ENVELHECIMENTO	20
2.2 QUALIDADE DE VIDA E BEM-ESTAR SUBJETIVO NA TERCEIRA IDADE.....	27
2.3 HABILIDADES SOCIAIS: ASPECTOS CONCEITUAIS	32
2.3.1 HABILIDADES SOCIAIS E COMPETÊNCIA SOCIAL.....	34
2.3.2 HABILIDADES SOCIAIS: EMPATIA E ASSERTIVIDADE.....	36
2.3.3 As HABILIDADES SOCIAIS NA TERCEIRA IDADE	39
2.4 TREINAMENTO EM HABILIDADES SOCIAIS (THS): HISTÓRIA E CONCEITOS	44
3. OBJETIVOS	54
4. MÉTODO.....	55
4.1 PARTICIPANTES.....	55
4.2 MATERIAL USADO PARA O RECRUTAMENTO E A SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES	57
4.3 MATERIAL USADO PARA A AVALIAÇÃO DOS PARTICIPANTES:.....	59
4.4 PROCEDIMENTO	62
4.4.1 SELEÇÃO E AVALIAÇÃO DOS PARTICIPANTES	63
4.4.2 TREINAMENTO DOS PARTICIPANTES.....	66
4.5 ANÁLISE DE DADOS.....	68
5. RESULTADOS	69
5.1 AVALIAÇÃO DOS EFEITOS DO THSI ATRAVÉS DO INVENTÁRIO DE HABILIDADES SOCIAIS (IHS DE DEL PRETTE & DEL PRETTE, 2001A)	69
5.1.1 AVALIAÇÃO DA EQUIVALÊNCIA ENTRE OS GRUPOS CONTROLE E EXPERIMENTAL.....	69
5.1.2 COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS ENTRE GRUPOS NA FASE PÓS-TREINAMENTO.....	70
5.1.3 COMPARAÇÃO ENTRE OS DADOS DO INVENTÁRIO DE HABILIDADES SOCIAIS ANTES E APÓS O THSI.....	70
5.2 AVALIAÇÃO DAS HABILIDADES SOCIAIS ATRAVÉS DE SETE SITUAÇÕES DE JOGOS DE PAPÉIS	74
5.2.1 AVALIAÇÃO DA EQUIVALÊNCIA ENTRE OS GRUPOS CONTROLE E EXPERIMENTAL.....	83
5.2.2 COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS ENTRE GRUPOS NA FASE PÓS-TREINAMENTO.....	84
5.2.3 COMPARAÇÃO ENTRE OS DADOS DAS SETE SITUAÇÕES DE JOGOS DE PAPÉIS ANTES E APÓS O THSI	85
5.3 AVALIAÇÃO DOS EFEITOS DO THSI ATRAVÉS DA ESCALA DE SATISFAÇÃO COM A VIDA (CARDOSO & FERREIRA, 2009).....	88
5.3.1 AVALIAÇÃO DA EQUIVALÊNCIA ENTRE OS GRUPOS CONTROLE E EXPERIMENTAL.....	88
5.3.2 COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS ENTRE GRUPOS NA FASE PÓS-TREINAMENTO.....	88
5.3.3 COMPARAÇÃO ENTRE OS DADOS DA ESCALA DE SATISFAÇÃO COM A VIDA ANTES E APÓS O THSI.....	89
5.4 AVALIAÇÃO DOS EFEITOS DO THSI ATRAVÉS DA ESCALA PANAS (WATSON, CLARK & TELLEGEN, 1988).....	89

5.4.1 AVALIAÇÃO DA EQUIVALÊNCIA ENTRE OS GRUPOS CONTROLE E EXPERIMENTAL.....	89
5.4.2 COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS ENTRE GRUPOS NA FASE PÓS-TREINAMENTO	90
5.4.3 COMPARAÇÃO ENTRE OS DADOS DA ESCALA PANAS ANTES E APÓS O THSI.....	91
5.5 AVALIAÇÃO DOS EFEITOS DO THSI A PARTIR DE RELATOS DOS PARTICIPANTES	92
6. DISCUSSÃO	96
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	103
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	104
APÊNDICE	113
APÊNDICE A – TREINAMENTO EM HABILIDADES SOCIAIS PARA IDOSOS (THSI)	113
APÊNDICE B – APOSTILA DO CURSO DE TREINAMENTO EM HABILIDADES SOCIAIS PARA IDOSOS...	166
ANEXO	189
ANEXO I – CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DAS PESSOAS QUE PARTICIPARAM DA PESQUISA.....	189
ANEXO II – CARTAZ	190
ANEXO III - FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO.....	191
ANEXO IV - QUESTIONÁRIO DE DIFICULDADES EM SITUAÇÕES SOCIAIS	192
ANEXO V - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	194
ANEXO VI - OS ITENS DO INVENTÁRIO DE HABILIDADES SOCIAIS (DEL PRETTE & DEL PRETTE, 2001A) MODIFICADOS E O ITEM RETIRADO	195
ANEXO VII - FOLHA DE RESPOSTA DO INVENTÁRIO DE HABILIDADES SOCIAIS (DEL PRETTE & DEL PRETTE, 2001A)	199
ANEXO VIII - SITUAÇÕES DE JOGOS DE PAPÉIS.....	200
ANEXO IX - CATEGORIAS DE AVALIAÇÃO DAS RESPOSTAS DOS PARTICIPANTES	202
ANEXO X - FOLHA DE REGISTRO DOS JUÍZES	203
AVALIAÇÃO PRÉ-TREINAMENTO.....	203
AVALIAÇÃO PÓS-TREINAMENTO	217
AVALIAÇÃO FOLLOW-UP.....	231
ANEXO XI - MANUAL PARA OS JUÍZES.....	242
ANEXO XII - ESCALA DE SATISFAÇÃO COM A VIDA.....	254
ANEXO XIII - ESCALA PANAS.....	257
ANEXO XIV - CARTA DE APROVAÇÃO DO ESTUDO NA COMISSÃO DE ÉTICA EM PESQUISA – COEP/UERJ	261
ANEXO XV - A CONCORDÂNCIA ENTRE AS AVALIAÇÕES REALIZADAS PELOS JUIZES PARA CADA COMPORTAMENTO VERBAL DOS PARTICIPANTES NAS SETE SITUAÇÕES DE JOGOS DE PAPÉIS NOS DIFERENTES MOMENTOS	262
AVALIAÇÃO PRÉ-TREINAMENTO	262
AVALIAÇÃO PÓS-TREINAMENTO	273
AVALIAÇÃO FOLLOW-UP.....	285

ANEXO XVI - VIVÊNCIA “O MEU NOME É...” (DEL PRETTE & DEL PRETTE, 2002).....	292
ANEXO XVII - TEXTO “SOBRE GANSOS E EQUIPES”	293
ANEXO XVIII - TEXTO “VERSÃO LUPINA DA HISTÓRIA DE CHAPEUZINHO VERMELHO”	294
ANEXO XIX - VIVÊNCIA “PEÇA O QUE QUISER” (DEL PRETTE & DEL PRETTE, 2002).....	296
ANEXO XX - VIVÊNCIA “DIREITOS HUMANOS E INTERPESSOAIS” (DEL PRETTE & DEL PRETTE, 2002)	297
ANEXO XXI - TEXTO “DECÁLOGO DO DIÁLOGO” (BARROS, 1995).....	301
ANEXO XXII - VIVÊNCIA “NEM PASSIVO NEM AGRESSIVO: ASSERTIVO!” (DEL PRETTE & DEL PRETTE, 2002).....	302
ANEXO XXIII - FOLHA COM ALGUMAS PERGUNTAS PARA AVALIAÇÃO DO TREINAMENTO EM HABILIDADES SOCIAIS.....	305
ANEXO XXIV - VIVÊNCIA “COMO EU ERA. COMO EU ESTOU.” (DEL PRETTE & DEL PRETTE, 2002)	306
ANEXO XXV - DESENHOS DE ALGUNS IDOSOS REPRESENTANDO COMO ERAM AO ENTRAR NO GRUPO E AS MUDANÇAS OCORRIDAS A PARTIR DOS ENCONTROS.....	307
DESENHO 1	307
DESENHO 2	308
DESENHO 4	309
DESENHO 5	309
DESENHO 6	310
DESENHO 7	311

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: As 20 situações sociais em que idosos apresentaram deficiências no desempenho das habilidades sociais.....	43
Quadro 2: Categorização das Respostas dos Participantes.....	93
Quadro 3: Percepção de amigos e parentes com relação às mudanças no comportamento dos participantes do grupo experimental.....	94
Quadro 4: Comentários e observações dos participantes do grupo experimental.....	95

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Dados demográficos do IBGE (2002).....	21
Tabela 2: Comparação entre as médias dos grupos controle e experimental nos fatores do Inventário de Habilidades Sociais na fase pré-treinamento.....	69
Tabela 3: Comparação entre as médias dos grupos controle e experimental nos fatores do Inventário de Habilidades Sociais na fase pós-treinamento.....	70
Tabela 4: Dados estatísticos de mudanças verificadas nos escores fatoriais do Inventário de Habilidades Sociais no grupo controle entre os períodos antes e depois do treinamento.....	71
Tabela 5: Dados estatísticos de mudanças verificadas nos escores fatoriais do Inventário de Habilidades Sociais no grupo experimental entre os períodos antes e depois do treinamento.....	72
Tabela 6: Dados estatísticos de mudanças verificadas no escore total do Inventário de Habilidades Sociais, entre os períodos antes e depois do treinamento, no grupo controle.....	73
Tabela 7: Dados estatísticos de mudanças verificadas no escore total do Inventário de Habilidades Sociais, entre os períodos antes e depois do treinamento, no grupo experimental.....	73
Tabela 8: Comparação entre as respostas sociais inadequadas, respostas sociais parcialmente adequadas e respostas sociais adequadas dos grupos controle e experimental nas sete situações de jogos de papéis na fase pré-treinamento.....	84
Tabela 9: Comparação entre as respostas sociais inadequadas, respostas sociais parcialmente adequadas e respostas sociais adequadas dos grupos controle e experimental nas sete situações de jogos de papéis na fase pós-treinamento.....	85
Tabela 10: Dados estatísticos de mudanças verificadas nas sete situações de jogos de papéis, entre os períodos antes e depois do treinamento, no grupo controle.....	86
Tabela 11: Dados estatísticos de mudanças verificadas nas sete situações de jogos de papéis, entre os períodos antes e depois do treinamento, no grupo experimental.....	87
Tabela 12: Comparação entre as médias dos grupos controle e experimental na Escala de Satisfação com a Vida na linha de base.....	88
Tabela 13: Comparação entre as médias dos grupos controle e experimental na Escala de Satisfação com a Vida na fase pós-treinamento.....	88
Tabela 14: Dados estatísticos de mudanças verificadas no grupo controle na Escala de Satisfação com a Vida entre os períodos antes e depois do treinamento.....	89

Tabela 15: Dados estatísticos de mudanças verificadas no grupo experimental na Escala de Satisfação com a Vida entre os períodos antes e depois do treinamento.....	89
Tabela 16: Comparação entre as médias dos grupos controle e experimental na Escala PANAS na linha de base.....	90
Tabela 17: Comparação entre as médias dos grupos controle e experimental na Escala PANAS na fase pós-treinamento.....	90
Tabela 18: Dados estatísticos de mudanças verificadas no grupo controle, entre os períodos antes e depois do treinamento, na Escala PANAS.....	91
Tabela 19: Dados estatísticos de mudanças verificadas no grupo experimental, entre os períodos antes e depois do treinamento, na Escala PANAS.....	91

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo controle na situação de iniciar conversação nas fases pré e pós-treinamento..... 75
- Figura 2: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo experimental na situação de iniciar conversação nas fases pré e pós-treinamento..... 75
- Figura 3: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo controle na situação de recusar pedido nas fases pré e pós-treinamento..... 76
- Figura 4: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo experimental na situação de recusar pedido nas fases pré e pós-treinamento..... 76
- Figura 5: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo controle na situação de cobrar dívida nas fases pré e pós-treinamento..... 78
- Figura 6: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo experimental na situação de cobrar dívida nas fases pré e pós-treinamento..... 78
- Figura 7: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo controle na situação de defender os próprios direitos nas fases pré e pós-treinamento..... 79
- Figura 8: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo experimental na situação de defender os próprios direito nas fases pré e pós-treinamento..... 80
- Figura 9: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo controle na situação de lidar com pessoas com atitudes grosseiras..... 81
- Figura 10: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo experimental na situação de lidar com pessoas com atitudes grosseiras..... 81
- Figura 11: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo controle na situação de fazer pedido com conflito de interesses..... 82
- Figura 12: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo experimental na situação de fazer pedido com conflito de interesses..... 82

1. APRESENTAÇÃO

*“O segredo da existência humana consiste não somente em viver,
mas ainda em encontrar um motivo de viver.”*

Dostoievski

No ano de 1999, enquanto cursava o quinto período da graduação em psicologia na Universidade do Estado do Rio de Janeiro, fui selecionada para participar como bolsista de iniciação científica do projeto de pesquisa intitulado “Avaliação de um Programa de Treinamento em Habilidades de Interação”, coordenado pela professora Eliane Falcone. Nessa pesquisa, tive a oportunidade de contribuir na elaboração do “Programa de Treinamento em Habilidades de Interação” e pude presenciar o treinamento como monitora. A partir dessa experiência, foi possível perceber na prática o que a literatura sustenta, ou seja, que as pessoas socialmente competentes tendem a apresentar relações pessoais e profissionais mais produtivas, satisfatórias e duradouras, além de melhor saúde física e mental (Del Prette & Del Prette, 2002). O contato na graduação não só com estudos envolvendo o assunto habilidades sociais, mas também com a pesquisa científica me proporcionaram um amplo crescimento acadêmico e pessoal que me conduziram a investigar um tema ainda pouco explorado na literatura que são as habilidades sociais em idosos.

Ao realizar um levantamento bibliográfico sobre o tema habilidades sociais na terceira idade, foi possível observar que muitos estudos apontam que as relações sociais podem ter um papel essencial para manter ou mesmo promover a saúde física e mental dos idosos. Como menciona Ramos (2002), existe uma literatura substancial que aponta a relação entre interações sociais e saúde dos idosos. No entanto, um fato que me chamou atenção foi que se por um lado existem muitos estudos apontando a importância da frequência das relações sociais para os idosos, por outro lado, muito pouco se sabe sobre a qualidade dessas relações. Devido à escassez de dados na literatura sobre as capacidades e deficiências em habilidades sociais na terceira idade, eu decidi que este seria o assunto da minha pesquisa de monografia. Esse trabalho, orientado pela professora Eliane Falcone, foi realizado com o objetivo de investigar as situações sociais nas quais os idosos apresentam deficiências no desempenho das habilidades sociais. Os resultados dessa pesquisa foram publicados em um periódico científico (Carneiro & Falcone, 2004).

No decorrer da pesquisa acima, surgiram dúvidas e algumas indagações como por exemplo: será que os idosos que possuem comportamentos socialmente competentes possuem mais facilidade na obtenção do apoio social e conseguem preservar a sua saúde e qualidade de vida?; será que os idosos que freqüentam ambientes sociais ricos em relações interpessoais apresentam um maior repertório de habilidades sociais, uma maior facilidade de obtenção de apoio social, uma maior qualidade de vida e uma menor prevalência de sintomas depressivos do que os idosos inseridos em ambientes que não possuem essa “riqueza” de relações sociais? Buscando trazer uma contribuição para a resposta de algumas destas questões, tive a possibilidade de desenvolver um novo estudo durante o curso de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro com a orientação da professora Eliane Falcone. Os resultados deste novo trabalho revelaram, por exemplo, que existe uma relação entre os temas habilidades sociais, qualidade de vida e apoio social, sendo este estudo publicado posteriormente (Carneiro, Falcone, Clark, Del Prette & Del Prette, 2007). A partir destas explorações preliminares, é possível pensar em possibilidades de ações preventivas que visem oferecer aos idosos oportunidades de usufruírem uma velhice com qualidade de vida.

Diante das considerações feitas acima, é possível o surgimento de um outro questionamento: Será que um programa de treinamento em habilidades sociais adequado para a terceira idade proporcionará a essa população um maior repertório de habilidades sociais e uma maior qualidade de vida?

A partir de uma ampla revisão da literatura de artigos envolvendo o assunto treinamento de habilidades sociais na terceira idade, em bases de dados nacionais e internacionais (e.g., www.periodicos.capes.gov.br; <http://www.scielo.org>; <http://www.bireme.br>), pude perceber que alguns autores (e.g., Carneiro & Falcone, 2004; Furnham & Pendleton, 1983; Gray, Ventis & Hayslip, 1992; Hogg & Heller, 1990) têm apenas citado a importância de se construir um programa de treinamento em habilidades sociais para idosos e poucos foram os trabalhos (e.g., Berger & Rose, 1977; Donohue, Acierno, Hasselt & Hersen, 1995; Fernández-Ballesteros, Izal, Diaz, Gonzalez & Souto, 1988; Kuypers & Bengston, 1973; Lopez, 1980) que investigaram como desenvolver as habilidades sociais na terceira idade. Como propõe Lopez (1980), pouca atenção tem sido dada à pesquisa de um programa de treinamento em habilidades sociais adequado para idosos.

Foi trilhando esse caminho que resolvi, no curso de doutorado, construir um programa de treinamento em habilidades sociais para a população da terceira idade. O objetivo principal que norteia este estudo é o de investigar se pessoas na terceira idade submetidas a um programa de treinamento em habilidades sociais elaborado especificamente para essa população, apresentariam um maior repertório de habilidades sociais e níveis mais elevados de bem-estar subjetivo do que idosos que não participaram de tal treinamento. Para uma discussão teórica e um estudo empírico sobre esse tema, a atual tese apresenta a seguinte organização: Introdução (capítulo 2), método (capítulo 3), resultados e discussão (capítulo 4), considerações finais (capítulo 5) e referências bibliográficas (capítulo 6).

A introdução apresenta-se subdividida nos itens 2.1 a 2.4. No item 2.1, são apresentados os dados demográficos do envelhecimento e trazem para discussão a evolução no paradigma sobre o envelhecimento, mostrando que a velhice pode ser vivida com saúde, qualidade de vida e bem-estar. Em seguida, o item 2.2 apresenta uma revisão bibliográfica acerca dos assuntos qualidade de vida e bem-estar subjetivo na terceira idade e destaca que um dos fatores que pode favorecer o bem-estar subjetivo e, conseqüentemente, a qualidade de vida do idoso é a habilidade social e, além disso, aborda a carência de instrumentos específicos de avaliação do bem-estar subjetivo em idosos. No item 2.3, é feita uma breve discussão sobre a importância das habilidades sociais para a saúde, a qualidade de vida e o bem-estar subjetivo do idoso. O item 2.3.1, além de apresentarem o conceito de habilidades sociais e competência social, apontam os principais estudos que vêm sendo realizados no campo das habilidades sociais. No item 2.3.2, são destacados dois temas importantes: a habilidade assertiva e a habilidade empática. Constam, ainda, neste item, algumas considerações relativas à aprendizagem das habilidades sociais. O item 2.3.3 mostra que as habilidades sociais podem ser desenvolvidas naturalmente, durante todo o ciclo vital e explora na literatura pesquisas envolvendo o assunto habilidades sociais na terceira idade. No item 2.4, é apresentada a história e os conceitos do Treinamento em Habilidades Sociais (THS) e mostra a importância do uso de medidas conjugadas, quantitativas e qualitativas, para uma avaliação mais abrangente da variável habilidade social e chega ao seu fim pontuando a escassez de instrumentos de avaliação das habilidades sociais em idosos e propondo alguns problemas. O capítulo 3 traça os objetivos gerais e específicos que orientam a realização da pesquisa desse estudo.

No capítulo 4 é feita a descrição do método utilizado na pesquisa. O método é apresentado a partir dos seguintes tópicos: participantes, material usado para o recrutamento, a seleção e a avaliação dos participantes, procedimento e análise dos dados. Já no capítulo 5, são apresentados os resultados e sua discussão. As considerações finais são expostas no capítulo 6 e as referências bibliográficas no capítulo 7.

Não se tem a pretensão de que os dados e discussões provenientes deste estudo esgotem plenamente as lacunas e questionamentos levantados. Busca-se através desta proposta oferecer algumas contribuições importantes sobre o assunto treinamento de habilidades sociais na terceira idade, levando-se em conta que é escasso o material disponível sobre o tema.

2. INTRODUÇÃO

*“Todos tentam realizar algo grandioso,
Sem reparar que a vida se compõe de coisas pequenas.” (Clark)*

2.1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS: EVOLUÇÃO NO PARADIGMA SOBRE O ENVELHECIMENTO

O crescimento da população de idosos é um acontecimento mundial e ocorre em um nível sem precedentes (Pereira, Curioni & Veras, 2003). Em 1950, havia cerca de 204 milhões de idosos no mundo. Em 1998, menos de cinco décadas depois, esse contingente alcançava 579 milhões de pessoas; um crescimento de quase oito milhões de idosos por ano (IBGE, 2002). O filósofo alemão Schirrmacher (2004) chegou a afirmar, em uma entrevista consentida nas páginas amarelas da revista *Veja*, que a humanidade está envelhecendo numa rapidez nunca vista antes. Beauvoir (1990) já chamava atenção para esta questão, na década de 70, ao escrever em seu livro *“A Velhice”*, o seguinte: “de todos os fenômenos contemporâneos, o menos contestável, o mais fácil de ser previsto com grande antecedência é o envelhecimento das populações” (p. 247).

Para Veras (2003), o crescimento demográfico do grupo etário dos idosos está longe de se estabilizar. Segundo o autor, ainda haverá algumas décadas de ampliação da proporção deste contingente populacional. As projeções indicam que em 2050, a população idosa será de 1.900 milhões de pessoas (IBGE, 2002). Gorzoni (1993) relata que esse aumento da população mundial de idosos é consequência, basicamente, do decréscimo das taxas de natalidade e do desenvolvimento científico que aumentou a expectativa de vida², provocando a queda das taxas de mortalidade. Assim, pode-se pontuar que o envelhecimento populacional³, no mundo, é um processo decorrente das mudanças nas taxas de mortalidade e natalidade, que, segundo Merlin, Baptista e Baptista (2004), ocorreram, a partir da década de 60. De acordo com Zimmerman (2000), a Islândia, a Itália, o Japão e a Suécia estão no topo da lista dos países com população de maior longevidade⁴.

É importante salientar que no Brasil a situação não é diferente e pouco a pouco o mito de um país de jovens vai sendo derrubado (Zimmerman, 2000). As estatísticas nacionais recentes indicam que o contingente de idosos, no Brasil, tem crescido de forma considerável (Fonseca &

² Expectativa de Vida é o número médio de anos que uma pessoa de determinada idade pode esperar viver em função do que é estipulado pelos quadros de mortalidade (Merlin & cols., 2004).

³ Envelhecimento Populacional significa um crescimento mais elevado da população idosa em relação aos demais grupos etários (Camarano, 2002).

⁴ A longevidade se refere ao tempo que uma pessoa específica vive (Merlin & cols., 2004).

Gonçalves, 2003). Como afirma Veras (2003), o Brasil é um país que envelhece a passos largos. Em 2002, esse país já possuía em torno de 15 milhões de idosos (Camarano, 2002). Costa (2001) cita alguns estudos mostrando que a projeção para o ano de 2020, quando a expectativa de vida estiver alcançando 75,5 anos, a população será formada por cerca de 23,5% de jovens e 7,7% de idosos, ou seja, será composta por 16,2 milhões de idosos. Segundo Veras (2002), nunca é demais lembrar que o brasileiro tinha a expectativa de vida em 1900, de 33 anos e em 2000 esta expectativa alcançou 68 anos, ou seja, dobrou-se o tempo de vida de um brasileiro em apenas cem anos. Do ponto de vista de Veras (2003), essas alterações na dinâmica da população são claras, inexoráveis e irreversíveis. A Tabela 1 apresentada abaixo contém dados demográficos do IBGE (2002) do número de pessoas com mais de 60 anos⁵ em diferentes anos.

Tabela 1

Dados demográficos do IBGE (2002)

ANO	POPULAÇÃO DE IDOSOS
1970	4,7 milhões
1980	7,2 milhões
1991	10,7 milhões
2002	15 milhões
2020	16,2 milhões

Com base nos dados demográficos acima é possível perceber um grande aumento da proporção de idosos no Brasil com o passar dos anos. Pereira e cols. (2003) apontam que esse crescimento é mais significativo no Estado do Rio de Janeiro. Frutuoso (1999) também pontua que o Estado do Rio de Janeiro e, em particular a sua capital, apresenta a maior incidência percentual de idosos no país. Veras, Lourenço, Martins, Sanchez e Chaves (2002) citam em especial a população do bairro de Copacabana, no Rio de Janeiro, com 26% de idosos. Todos esses dados suscitam uma questão relevante: o Brasil está envelhecendo e é preciso saber como lidar com essa nova realidade.

⁵ O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) considera idosas as pessoas com 60 anos ou mais, mesmo limite de idade considerado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) para os países em desenvolvimento (Camarano, 2002).

A reflexão sobre as modificações no perfil etário tem gerado reformulações e ampliações teóricas e empíricas no campo da psicologia do envelhecimento (Cupertino, Rosa & Ribeiro, 2007). De acordo com Matos, Branco, Carvalhosa, Silva e Carvalhosa (2005):

Se o envelhecimento da população é uma aspiração natural de qualquer sociedade e, depois de esta continuamente desenvolver esforços no sentido de prolongar a vida humana, então oferecer condições adequadas aos idosos para viverem com bem-estar é um importante desafio que se coloca a toda sociedade (p. 96).

Será mostrado a seguir que as questões relativas ao bem-estar dos idosos interessam cada vez mais aos planejadores de política de saúde e educação, assim como aos cientistas (Albuquerque, 2003).

O reconhecimento do rápido aumento do número de pessoas idosas, nas últimas décadas, ocasionou a explosão de trabalhos científicos sobre o envelhecimento, tanto nas ciências naturais quanto na área das humanidades (Baltes, 1995). Esses estudos têm mostrado que o envelhecer não precisa necessariamente ser acompanhado de perdas ou afastamento social (Capitanini, 2000). Entretanto, durante o século XX, a cultura e, em parte, também a ciência, viam a velhice como sinônimo de doença (Xavier & cols., 2000; Neri, 2001b). A percepção da cultura era de que as pessoas com mais de 80 anos estariam necessariamente incomodadas por sofrimentos físicos e por limitações funcionais. Tal proposição caracterizava a longevidade como uma conquista de mais anos de sofrimento (Xavier & cols., 2000). De acordo com Cardoso e Ferreira (2009), prevalecia na sociedade a visão de que a velhice consistia em algo negativo, associado à doença, à dependência e à falta de produtividade.

Em relação à ciência, Xavier e cols. (2000) verificaram que se pesquisavam preferencialmente os declínios e os déficits associados ao envelhecimento. Como afirma Ryff (1989), muitas das investigações envolvendo sujeitos idosos foram conduzidas com medidas de doença em vez de medidas de bem-estar. Tal fato também foi identificado em uma revisão feita por Baltes (1995) e Uchôa (2003) na qual foi observado que na história da psicologia do envelhecimento, deu-se atenção predominante à deterioração do corpo e às perdas associadas à idade, fazendo com que a velhice fosse tratada como uma etapa da vida caracterizada pelo declínio. Neste contexto, torna-se interessante mencionar que, no ocidente, o primeiro texto conhecido dedicado à velhice traça desta um quadro sombrio (Beauvoir, 1990). De acordo com Beauvoir (1990), esse texto foi escrito em 2500 antes de Cristo por Ptah-hotep, filósofo e poeta. Para ilustrar, será destacado um trecho desse texto que está citado no livro de Beauvoir (1990):

Como é penoso o fim de um velho! Ele se enfraquece a cada dia; sua vista cansa, seus ouvidos tornam-se surdos; sua força declina; seu coração não tem mais repouso; sua boca torna-se silenciosa e não fala mais. Suas faculdades intelectuais diminuem, e lhe é impossível lembrar-se hoje do que aconteceu ontem. Todos os seus ossos doem. As ocupações que até recentemente causavam prazer só se realizam com dificuldade, e o sentido do paladar desaparece. A velhice é o pior dos infortúnios que pode afligir um homem. O nariz entope, e não se pode mais sentir nenhum odor (p. 114).

Tal concepção da velhice como um processo progressivo e irreversível de degeneração vem paulatinamente se modificando (Cardoso & Ferreira, 2009). Cada vez mais a ciência está dedicando menos atenção ao estudo dos indicadores negativos de doença e limitações e está em busca de indicadores mais positivos (Xavier & cols., 2000). Diante deste novo momento, Xavier e cols. (2000) realizaram um estudo sobre as condições psicológicas, sociais e de saúde geral de um grupo representativo de idosos com mais de 80 anos residentes da cidade de Veranópolis. Os resultados desse estudo mostraram evidências contrárias à impressão de que a velhice seja necessariamente indissociável de perda de funcionalidade, de saúde e de satisfação de viver. Deste modo, os autores constataram que idades acima de 80 anos não são necessariamente tempos de saúde pobre e insatisfação com a vida.

A partir da investigação empreendida por Xavier e cols. (2000), é possível substituir a idéia de uma velhice alquebrada e carregada de problemas de saúde por uma velhice saudável física e mentalmente. Conforme propõe Herculano-Houzel (2007), “o envelhecimento é inexorável, resultado da passagem do tempo. Mas ele não é sinônimo de adoecimento nem de perda da qualidade de vida ou do bem-estar” (p. 136). Dentro deste contexto, torna-se premente a necessidade de pesquisas, tanto epidemiológicas como de intervenções, que possam identificar como obter, manter e garantir saúde na velhice.

No Brasil, em dezembro de 1999, o Sr. Ministro da Saúde, considerando a necessidade de uma política devidamente expressa relacionada à saúde do idoso, resolveu aprovar a Política Nacional de Saúde do Idoso⁶ (Brasil, 1999, conforme citado por Silvestre & Neto, 2003). De acordo com essa política, o principal problema que pode afetar o idoso como consequência da evolução de suas enfermidades e de seu estilo de vida é a perda de sua capacidade funcional. Com base nessa concepção, a manutenção da capacidade funcional ou a reabilitação da capacidade funcional comprometida e o apoio a estudos e pesquisas sobre o tema são algumas das diretrizes essenciais da referida política (Silvestre & Neto, 2003). Para Lima-Costa, Barreto e

⁶ A Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa (PNSPI) foi atualizada pela portaria nº 2.528 de 19 de outubro de 2006.

Giatti (2003), a capacidade funcional vem emergindo como um componente-chave para a avaliação da saúde do idoso. Tais constatações direcionam a seguinte questão: como os autores têm definido a expressão “capacidade funcional”?

De acordo com Silvestre e Neto (2003), a capacidade funcional é a capacidade de manter as habilidades físicas e mentais necessárias para uma vida autônoma e independente. O conceito de autonomia diz respeito à capacidade cognitiva para tomar decisões pessoais sobre como se deve viver diariamente, de acordo com suas próprias regras e preferências. A independência, por sua vez, é entendida como a habilidade de executar funções relacionadas à vida diária, isto é, a capacidade de viver independentemente na comunidade com alguma ou nenhuma ajuda de outros (Organização Mundial da Saúde [OMS], 2002). Um prejuízo na independência, mas não na autonomia, pressupõe que o idoso pode estar apto cognitivamente, porém, funcionalmente dependente para a execução de algumas atividades (Domingues, 2000).

Em vários estudos revisados por Ramos (2003) e por Veras e cols. (2002), foi encontrado que as incapacidades físicas e mentais geradoras de dependência do dia-a-dia aumentam significativamente o risco de morte na população de idosos. Dentro deste contexto, é possível sugerir que a promoção do envelhecimento saudável requer a preservação da autonomia e da independência do indivíduo. Como propõem Veras e cols. (2002), o idoso que mantém sua autodeterminação e prescinde de qualquer ajuda ou supervisão para realizar suas atividades diárias deve ser considerado um idoso saudável, ainda que seja portador de uma ou mais doenças crônicas. Sobre esse aspecto, é interessante notar que a saúde está sendo entendida como algo muito maior do que a ausência de doença (Veras & cols., 2002). Seguindo os estudos e argumentos apresentados acima, Ramos (2003) declarou:

Na verdade, o que está em jogo na velhice é a autonomia, ou seja, a capacidade de determinar e executar seus próprios desígnios. Qualquer pessoa que chegue aos oitenta anos capaz de gerir sua própria vida e determinar quando, onde e como se darão as suas atividades de lazer, convívio social e trabalho (produção em algum nível) certamente será considerada uma pessoa saudável. Pouco importa saber que essa mesma pessoa é hipertensa, diabética, cardíaca e que toma remédio para depressão, infelizmente uma combinação bastante freqüente nessa idade. O importante é que, como resultante de um tratamento bem-sucedido, ela mantém sua autonomia, é feliz, integrada socialmente e, para todos os efeitos, uma pessoa idosa saudável (p. 795).

Com base nos dados acima, uma questão que se tornou fundamental para pesquisadores da área de saúde foi: “Como podemos ajudar pessoas a permanecerem independentes e ativas à medida que envelhecem? Como podemos encorajar a promoção de saúde e as políticas de prevenção, especialmente aquelas direcionadas às pessoas mais velhas?” (OMS, 2002, p. 5).

Dentro deste contexto, algumas pesquisas foram realizadas no sentido de investigar os fatores determinantes da capacidade funcional entre idosos. Um importante estudo que discutiu este aspecto foi o desenvolvido por Rosa, Benício, Latorre e Ramos (2003). Tais autores desenvolveram uma pesquisa transversal, integrante de estudo multicêntrico, em amostra representativa do município de São Paulo. O objetivo desse estudo foi investigar a influência de fatores socioeconômicos e demográficos, bem como os fatores ligados às atividades sociais (e.g., fazer atividades físicas, ir ao cinema/teatro/concertos, visitar amigos, visitar parentes, receber visitas e participar de obras religiosas) sobre a capacidade funcional dos idosos. A capacidade funcional foi avaliada através da Escala de Atividades da Vida Diária Pessoal e Instrumental elaborada por Fillenbaum em 1984. Nessa investigação, os autores identificaram que visitar amigos, visitar parentes, receber visitas e participar de obras religiosas são fatores associados à manutenção da capacidade funcional dos idosos. Segundo os autores da pesquisa, esse resultado confere grande ênfase ao papel das relações sociais e do apoio social na manutenção da capacidade funcional. Devido a estas constatações, Rosa e cols. (2003) sugerem a relevância de planejar programas sociais que possam facilitar e promover a formação de grupos de idosos, estimulando, assim, uma vida associativa com a realização de atividades recreativas, físicas e culturais.

O argumento em favor da idéia de que as relações sociais podem, de várias formas, promover melhores condições de saúde tem sido salientada em vários estudos (ver Ramos, 2002; Silberman & cols., 1995). Capitanini (2000), Corby (1975) e Ramos (2007), por exemplo, ressaltam a importância dos relacionamentos sociais para o bem-estar físico e mental e para qualidade de vida na velhice. Por outro lado, a ausência de convívio social causa severos efeitos negativos na capacidade cognitiva geral (Katz & Rubin, 2000), além de depressão e estresse (Freire & Sommerhalder, 2000). A pobreza de relações sociais como um fator de risco à saúde tem sido considerada tão danosa quanto o fumo, a pressão arterial elevada, a obesidade e a ausência de atividade física (Andrade & Vaitsman, 2002; Herculano-Houzel, 2007; Goleman, 2006). Tal assertiva indica que a deterioração da saúde pode ser causada não somente por um desgaste natural do organismo, sedentarismo ou uso de tabaco, mas, também, pela redução da quantidade ou qualidade das relações sociais (Ramos, 2002). É interessante notar que mesmo entre macacos, que não fumam, não bebem, não usam drogas, não são sedentários e não entopem

as suas artérias com frituras, vivem mais e melhor aqueles que são bem relacionados e têm o apoio de parceiros estáveis (Herculano-Houzel, 2007).

De um modo geral, os estudos (ver Dressler, Balieiro & Santos, 1997; Herculano-Houzel, 2007) têm mostrado que as pessoas que possuem maior contato social vivem mais e com melhor saúde do que aquelas com menor contato social. Chor, Griep, Lopes e Faerstein (2003) citam algumas pesquisas que constataram que os indivíduos isolados socialmente apresentaram risco de duas a cinco vezes maior de morrer, quando comparados àqueles que mantêm vínculos fortes com amigos, parentes ou grupos. Como afirma Soares (2004), em uma reportagem na Revista Veja, intitulada “Viver mais e Melhor”, a participação social parece ser um dos fatores importantes na diminuição da mortalidade dos mais velhos. Este aspecto também já vinha sendo destacado por Silberman e cols. (1995). Para esses autores, aqueles idosos que participam de algum tipo de atividade social e que visitam ou conversam com amigos ou familiares reduzem o seu risco de mortalidade para quase metade. Diante de todas essas considerações, pode-se perceber que as relações sociais são fontes protetoras e mantenedoras de saúde (Matsukura, Marturano & Oishi, 2002) e de grande importância em todos os momentos da vida (Resende, Bones, Souza & Guimarães, 2006). Tal proposição, que desvincula a idéia do envelhecer associado à solidão, é compartilhada por Freire (2000), quando afirma:

Sabe-se hoje que a velhice não implica necessariamente doença e afastamento, que o idoso tem potencial para mudança e muitas reservas inexploradas. Assim, os idosos podem sentir-se felizes e realizados e, quanto mais atuantes e integrados em seu meio social, menos ônus trarão para a família e para os serviços de saúde (p. 22).

Com base nos estudos fornecidos até o momento, é possível afirmar que a incapacidade funcional e a dependência não são fatores característicos na velhice (Gatz, 1995, conforme citado por Neri, 2001a), o que constitui um dado importante para que os estudiosos da área não subestimem a velhice, atribuindo-lhe somente perdas (Baltes, 1987; Uttal & Perlmutter, 1989). Tal evolução no paradigma sobre o envelhecimento traz para discussão, de acordo com Cupertino e cols. (2007), a possibilidade da velhice poder ser vivida com saúde, qualidade de vida e bem-estar.

O cenário atual de pesquisas realizadas com pessoas na terceira idade documenta a importância de se conhecer as questões que dizem respeito ao bem-estar dos idosos, mostrando que a longevidade sem qualidade não é uma vitória e, sim, motivo de preocupação. Conforme propõem Silvestre e Neto (2003), não se deve aceitar apenas a longevidade do ser humano como

a principal conquista da humanidade contemporânea, mas que esse ser humano tenha garantia de uma vida com qualidade, felicidade e ativa participação em seu meio. No entanto, existem poucos estudos envolvendo o assunto qualidade de vida e bem-estar subjetivo na velhice, sendo necessária à realização de mais pesquisas que levem em consideração tais temas.

2.2 QUALIDADE DE VIDA E BEM-ESTAR SUBJETIVO NA TERCEIRA IDADE

*“Não acrescente dias à sua vida,
mas vida aos seus dias.” (Harry Benjamin)*

A preocupação com a qualidade de vida na velhice ganhou relevância apenas nos últimos 30 anos, na medida em que a expansão da longevidade passou a ser experiência compartilhada por um número crescente de indivíduos vivendo em muitas sociedades (Neri, 2001b). De acordo com Joia, Ruiz e Donalisio (2007), com o aumento geral da sobrevida da população ressalta-se a importância de garantir aos idosos não apenas maior longevidade, mas qualidade de vida, bem-estar subjetivo e satisfação pessoal. Sobre esse assunto, Paschoal (1996a citado por Paschoal, 2000) faz algumas afirmações e, ao mesmo tempo, indaga:

A expectativa de vida está aumentando em todo o mundo. Com isto, um número cada vez maior de indivíduos passa a sobreviver até 70, 80, 90 anos. Qual a qualidade dessa sobrevivência? Como aumentar o vigor físico, intelectual, emocional e social dessa população até os momentos que precedem a morte? A maioria dos indivíduos deseja viver cada vez mais, porém a experiência do envelhecimento (a própria e a dos outros) está trazendo angústias e decepções, pelo menos em nosso país. Como favorecer uma sobrevida cada vez maior, com uma qualidade de vida cada vez melhor? (p. 17)

Paschoal (2000) chama atenção para o fato de que uma das preocupações do momento é a longevidade com qualidade de vida. Tal proposição parece acatar o ponto de vista da “Gerontological Society of América”, que preconiza ser importante não apenas acrescentar anos à vida do ser humano, como também acrescentar qualidade de vida aos anos mais avançados da existência (Queroz, 2003). Neste contexto, pode-se propor a relevância de pesquisas que esclareçam os fatores que contribuem para um envelhecimento com qualidade de vida.

Fleck, Chachamovich e Trentini (2003), por exemplo, realizaram um estudo que teve como objetivo investigar as condições que permitem uma boa qualidade de vida na velhice. Tal estudo insere-se em um projeto mais amplo que envolve 16 outros centros: Escócia, Inglaterra, Alemanha, Espanha, Dinamarca, França, República Tcheca, Hungria, Finlândia, Canadá,

Austrália, Estados Unidos, Israel, Japão, Suécia e China, além do escritório europeu da Organização Mundial da Saúde - OMS, e do Centro Brasileiro do Grupo de Qualidade de Vida da OMS. Na pesquisa empreendida por Fleck e cols. (2003), foram discutidos, com 8 idosos saudáveis e 10 doentes, aspectos de qualidade de vida específicos de sua faixa etária. Os dois grupos identificaram como sendo importantes para a qualidade de vida os seguintes fatores: (1) saúde, (2) sociabilidade, (3) suporte social, (4) atividade física, (5) possibilidade de dar suporte e apoio e (6) sentimento de utilidades. Por outro lado, os participantes responderam como fatores que prejudicam a qualidade de vida: (1) não ter permissão para ajudar, (2) problemas de saúde, (3) falta de oportunidades de trabalho, (4) falta de respeito para com os idosos, (5) falta de atenção aos sistemas de saúde e educação, (6) falta de senso de humor, (7) doença, (8) dor, (9) ansiedade, (10) problemas no casamento, (11) não ter um bom relacionamento com a família, (12) falta de atenção e amor e (13) dificuldades em acompanhar os avanços tecnológicos. De acordo com Fleck e cols. (2003), as investigações sobre as condições que permitem uma boa qualidade de vida na velhice revestem-se de grande importância científica e social.

Seguindo os estudos apresentados acima, Santos, Costa Santos, Fernandes e Henriques (2002) mostram que a qualidade de vida do idoso está relacionada aos seguintes componentes: capacidade funcional, estado emocional, interação social, atividade intelectual e autoproteção de saúde. Em um outro estudo realizado com pessoas idosas que vivem em suas próprias residências, Farquhar (1995, como citado em Albuquerque, 2003) também verificou que os contatos sociais parecem ser componentes valiosos para uma boa qualidade de vida. Uma relação direta entre relacionamentos sociais, qualidade de vida e capacidade funcional e uma relação inversa desses fatores com a depressão tem sido apontado por diversos autores (e.g., Albuquerque, 2003; Fleck & cols., 2002; Frutuoso, 1999; Santos & cols., 2002; Xavier, Ferraz, Bertollucci, Poyares & Moriguchi, 2001).

O reconhecimento de que a qualidade de vida constitui um tema importante para a promoção da saúde física e mental das pessoas (para uma revisão mais detalhada desse assunto, ver Albuquerque, 2003; Costa, 2001; Fleck & cols., 2003; Merlin & cols., 2004; Neri, 1993, 2001a; Santos & cols., 2002; Xavier & cols., 2000; Xavier & cols., 2001) tem estimulado o Grupo de Qualidade de Vida da OMS a realizar estudos e pesquisas envolvendo esse tema. A qualidade de vida foi definida por esse grupo como “a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus

objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (Fleck & cols., 2000, p. 179). A partir desta definição, é possível argumentar que os indicadores objetivos não representam completamente a experiência de qualidade de vida dos indivíduos (Neri, 2001a).

Durante muito tempo, a qualidade de vida foi avaliada por meio de indicadores econômicos ou sócio-demográficos (também denominados de indicadores objetivos) que descreviam apenas as condições de vida dos indivíduos. Atualmente, porém, os indicadores subjetivos, que incluem critérios de julgamento pessoal do bem-estar e satisfação com a vida, foram incorporados aos estudos sobre qualidade de vida. (Cardoso & Ferreira, 2009). De acordo com Diener, Suh, Lucas e Smith (1999), a inclusão dos indicadores subjetivos é fundamental para a avaliação da qualidade de vida, já que os indicadores sócio-econômicos descrevem apenas as condições de vida de uma pessoa, por meio de variáveis demográficas e econômicas, não avaliando, portanto, o nível de satisfação em relação a estas condições. Conforme propõem Gray e cols. (1992), as variáveis subjetivas são tão ou mais importantes do que as variáveis objetivas em prever a qualidade de vida.

Levando-se em conta os aspectos apontados acima, pode-se dizer que, em síntese, a avaliação da qualidade de vida implica não somente a consideração do bem-estar objetivo, isto é, das condições de vida da pessoa, mas também do bem-estar subjetivo, ou seja, do modo pelo qual as pessoas percebem os diversos domínios de sua vida (Pereira, 1997 citado por Cardoso & Ferreira, 2009). A partir dessa afirmativa, é importante notar que o bem-estar subjetivo é considerado por muitos estudiosos como uma avaliação subjetiva da qualidade de vida (Albuquerque & Tróccoli, 2004). Nessa perspectiva, o termo bem-estar subjetivo aparece como um importante indicador de qualidade de vida (Siqueira & Padovam, 2008).

Bem-estar subjetivo constitui um campo de estudos que procura compreender as avaliações que as pessoas fazem de suas vidas (Siqueira & Padovam, 2008; Resende & cols., 2006). Esse termo é composto pelos componentes afetivo e cognitivo (Albuquerque & Tróccoli, 2004). Em uma revisão de Guedea e cols. (2006), foi encontrado que o componente afetivo é identificado como um equilíbrio entre os afetos positivo e negativo. O afeto positivo pode ser dividido em emoções tais como alegria, afeição e orgulho e o afeto negativo pode ser dividido em emoções negativas como vergonha, culpa e tristeza (Galinha & Ribeiro, 2005). Já o componente cognitivo tem sido identificado como satisfação com a vida (Guedea & cols., 2006). Siqueira e Padovam (2008) citam estudos mostrando que o termo satisfação com a vida se refere ao

juízo que o indivíduo faz sobre sua vida e que reflete o quanto esse indivíduo se percebe distante ou próximo a suas aspirações. Isso significa que o juízo da satisfação depende de uma comparação entre as circunstâncias de vida do indivíduo e um padrão por ele estabelecido (Albuquerque & Tróccoli, 2004). Diante de todas essas considerações, pode-se dizer que, em síntese, a dimensão subjetiva da qualidade de vida, também chamada de bem-estar subjetivo, manifesta-se por meio da satisfação com a vida e de respostas emocionais (Diener & cols., 1999).

Após uma revisão de estudos feita por Guedea e cols. (2006), foi verificado que o bem-estar subjetivo está associado a um envelhecimento mais saudável, é um indicador de saúde mental e também sinônimo de felicidade, ajuste e integração social. Além disso, foi constatado que o bem-estar subjetivo se associa negativamente com sintomas depressivos e doenças físicas (Guedea & cols., 2006). Nesse sentido, numerosos estudos vêm sendo realizados nas últimas décadas com o intuito de descrever os diferentes fatores que interferem no bem-estar subjetivo na velhice (Cardoso & Ferreira, 2009). Em uma revisão feita por Cardoso e Ferreira (2009), foi verificado que tais pesquisas têm demonstrado que o referido construto sofre a influência de múltiplos fatores de natureza física, sócio-demográfica e social, como a saúde física (Lawton, Devoe & Parmelee, 1995; Sarvimaki & Stenbock-Hult, 2000), a capacidade funcional (Moraes & Souza, 2005; Paschoal, 2002), o gênero (Adkins, Martin & Poon, 1996; Koo, Rie & Park, 2004), a idade (Koo & cols., 2004) e as relações familiares (Lawton & cols., 1995; Moraes & Souza, 2005).

Seguindo os estudos apresentados acima, Neri (2004) cita no campo das relações sociais o treino de habilidades sociais como uma das formas em que a psicologia pode contribuir para o bem-estar objetivo e subjetivo dos idosos. É importante destacar que Gray e cols. (1992) sustentam que uma variável que pode afetar a satisfação com a vida é a competência social e, segundo os autores, as pessoas que são mais satisfeitas com a vida são subsequentemente mais propensas a desenvolver competência interpessoal. A partir dessas considerações, uma hipótese que se pode postular é a de que as habilidades sociais e o bem-estar subjetivo estão de alguma forma interligados. Entretanto, são necessários mais estudos nessa área para maior compreensão dessa relação, o que ajudaria a esclarecer algumas questões, como: Os idosos que apresentam comportamentos socialmente competentes conseguem com mais facilidade preservar ou aumentar o seu bem-estar subjetivo?

Além dos fatores citados acima, Neri (2001a) acrescenta que as crenças de auto-eficácia são importantes determinantes de bem-estar subjetivo na velhice. A crença de auto-eficácia refere-se ao julgamento do indivíduo acerca de suas capacidades de organizar e executar cursos de ação necessários para obter determinados tipos de desempenho (Goldstein, 1995). Assim, as pessoas tendem a evitar tarefas e situações que são consideradas como estando acima de suas capacidades, mas assumem e desempenham atividades que julgam serem capazes de exercer (Bandura, 1977). Em uma revisão de Yassuda, Lasca e Neri (2005), foi encontrado que os idosos são mais vulneráveis a auto-eficácia rebaixada, pois são fortemente afetados pelos estereótipos negativos sobre o envelhecimento. Neste contexto, alguns autores (e.g., Neri, 1997; Nogueira, 2001) têm chamado atenção para o fato de que a participação em atividades educacionais, o apoio das relações familiares e as interações sociais satisfatórias favorecem o aumento do senso de auto-eficácia e, conseqüentemente, o aumento do bem-estar subjetivo e da qualidade de vida na velhice.

Atualmente, bem-estar subjetivo é concebido por Diener e Lucas (2000 citado em Siqueira & Padovam, 2008) como um conceito que requer auto-avaliação, ou seja, ele só pode ser observado e relatado pelo próprio indivíduo. Consoante essa visão, não é considerado adequado avaliar bem-estar subjetivo por meio de indicadores externos ao indivíduo, mesmo que tenham como base fatores estatisticamente construídos, tais como controle de doenças, queda da mortalidade infantil, redução dos índices de criminalidade e violência, queda de taxas de desemprego ou de analfabetismo, bem como outros indicadores aplicados para descrever avanços em políticas sociais e que projetam a qualidade de vida de extratos sociais, comunidades ou de nações (Siqueira & Padovam, 2008).

Como visto acima para acessar o bem-estar subjetivo, é necessário considerar que cada pessoa avalia sua própria vida aplicando concepções subjetivas e, nesse processo, apóia-se em suas próprias expectativas, valores, emoções e experiências prévias (Siqueira & Padovam, 2008). Deste modo, o método mais usual de mensuração do bem-estar subjetivo consiste no uso de auto-relato onde o indivíduo julga a satisfação que possui com relação a sua vida e relata a frequência de emoções afetivas recentes de prazer e desprazer (Diener, Oishi & Lucas, 2003). Como propõem Albuquerque e Tróccoli (2004), somente o indivíduo pode experimentar seus prazeres e dores e julgar se está satisfeito com sua vida.

De acordo com Albuquerque e Tróccoli (2004), as primeiras pesquisas sobre o bem-estar subjetivo foram predominantemente americanas. Com o passar dos anos, percebeu-se o papel da cultura no bem-estar e a necessidade de um entendimento das razões da variabilidade do fenômeno através de diferentes culturas, ocorrendo grande interesse por estudos transculturais. Surge, então, a demanda por novos instrumentos de medida, construídos a partir de características da cultura avaliada e, portanto, adaptados à população investigada (Albuquerque & Tróccoli, 2004). Neste contexto, é importante notar que há poucas medidas válidas de bem-estar subjetivo adaptadas à população brasileira (Albuquerque & Tróccoli, 2004). Cardoso e Ferreira (2009), por exemplo, constatou a inexistência de estudos brasileiros de validação das escalas de satisfação com a vida, bem como da Escala de Afeto Positivo e Afeto Negativo (Positive Affect/ Negative Affect Scale - PANAS) em idosos. Albuquerque e Tróccoli (2004) mencionam que é possível que a carência de pesquisa empírica nessa área, no Brasil, se deva a essa falta de instrumentos de medida adequados a essa cultura.

2.3 HABILIDADES SOCIAIS: ASPECTOS CONCEITUAIS

“É mais fácil obter o que se deseja com um sorriso do que à ponta da espada.” (William Shakespeare)

Os dados apresentados até o momento enfatizam a relevância científica e social de se investigar as condições que interferem no bem-estar geral do indivíduo, no intuito de criar alternativas de intervenção e propor ações na área da saúde, buscando atender às demandas da população que envelhece. Levando-se em conta os aspectos discutidos até agora, pode-se citar o relacionamento social como um fator importante para a saúde, a qualidade de vida e o bem-estar subjetivo do idoso.

Deve-se destacar que a qualidade dos relacionamentos é mais importante na determinação da satisfação com a vida e para a saúde física e mental do que a quantidade dos relacionamentos (Goldstein, 1995; Goleman, 2006; Guedea & cols., 2006; Paúl, 2005; Resende & cols., 2006). Para Guedea e cols. (2006), uma alta frequência de contatos com a rede social não contribui significativamente na predição do bem-estar. Isto é, uma maior frequência de contatos, através das redes sociais, aumenta a probabilidade de que aconteçam intercâmbios sociais, mas, efeitos

propriamente protetores à saúde, são devidos à qualidade desses intercâmbios, bem como aos aspectos subjetivos envolvidos (Guedea & cols., 2006). Conforme propõe Herculano-Houzel (2007), “relacionamentos sociais plenos e saudáveis são fundamentais para o bem-estar; saber fazer isso é uma arte que pode ser aprendida e aprimorada” (p. 179).

Dada a importância da qualidade nos relacionamentos sociais para o bem-estar das pessoas, resta saber como auxiliar, por exemplo, os idosos a se tornarem socialmente competentes, ou seja, como desenvolver habilidades sociais na terceira idade. Em uma revisão feita por Vila (2005), foi verificado que um método bastante utilizado para ensinar habilidades sociais em programas de intervenção para diferentes populações em contextos sociais distintos tem sido o Treinamento de Habilidades Sociais. Entretanto, uma questão levantada por muitos profissionais de saúde mental é a seguinte: Será que as pessoas na terceira idade conseguem aprender novas formas de se relacionarem socialmente?

A constatação de que as habilidades sociais estão relacionadas a melhor qualidade de vida, a relações interpessoais mais gratificantes, a maior realização pessoal e ao sucesso profissional (Caballo, 1991; Collins & Collins, 1992; Goleman, 1995; Ickes, 1997) vem despertando o interesse de especialistas e multiplicando as pesquisas sobre o tema (Del Prette & Del Prette, 1999). A partir de uma revisão de Murta (2005), foi identificado que um corpo consistente de conhecimentos vem sendo produzido, nas últimas décadas, em psicologia do desenvolvimento, psicopatologia e psicologia clínica acerca das relações entre habilidades sociais, desenvolvimento sócio-emocional, saúde e qualidade de vida. Por outro lado, Del Prette e Del Prette (2001a) citam várias pesquisas demonstrando que os déficits e comprometimentos de habilidades sociais estão geralmente associados a dificuldades nas relações interpessoais e a diversos tipos de transtornos psicológicos como, por exemplo, a timidez, o isolamento social, o suicídio e a depressão.

Dentro deste contexto, é importante observar que alguns estudos (Carmona & Melo, 2000; Gray & cols., 1992) situam as habilidades sociais como um dos fatores importantes para o idoso conquistar e manter as redes de apoio social e garantir maior qualidade de vida. Sensível a estas contribuições da literatura, Carneiro (2005) investigou as habilidades sociais, o apoio social, a qualidade de vida e a depressão de idosos inseridos em três diferentes grupos sociais: (1) 30 idosos que frequentam a Universidade Aberta da Terceira Idade da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UnATI/UERJ), (2) 30 idosos que não participam de atividades sociais fora do seu

contexto familiar e (3) 15 idosos que moram em asilos. Os instrumentos utilizados foram: o Inventário de Habilidades Sociais (Del Prette & Del Prette, 1999), a Medida de apoio social (Chor & cols., 2001), a Escala de Depressão em Geriatria-15 (Almeida & Almeida, 1999) e um instrumento de avaliação de qualidade de vida, elaborado pela OMS, o WHOQOL-ABREVIADO, traduzido e validado no Brasil por Fleck e cols. (2000). Além disso, foram obtidos dados de observação direta orientados por um roteiro que estruturava situações de jogos de papéis para avaliar as habilidades sociais dos participantes. Os resultados deste estudo mostraram que os idosos do grupo do asilo apresentaram maior deficiência nas habilidades sociais, maior dificuldade de obtenção de apoio social, pior qualidade de vida e maior prevalência de sintomas depressivos.

Uma contribuição importante da pesquisa de Carneiro (2005) ao cenário das discussões apresentadas até o momento está justamente no fato da autora verificar que as habilidades sociais, o apoio social e a qualidade de vida estão de alguma forma interligados. Entretanto, são necessárias mais investigações nessa área para maior compreensão dessa relação, o que ajudaria a esclarecer, por exemplo, se os programas de treinamento em habilidades sociais proporcionariam aos idosos um maior repertório de comportamentos sociais habilidosos, maior apoio social e maior qualidade de vida.

2.3.1 HABILIDADES SOCIAIS E COMPETÊNCIA SOCIAL

É importante notar que ainda não existe um consenso quanto a uma definição de habilidades sociais. De acordo com Carmona e Melo (2000), não é nada fácil, na vasta literatura sobre o tema, encontrar uma definição única. Após uma revisão de Pacheco e Rangé (2006), foi verificado que é possível encontrar autores que utilizam os termos habilidades sociais e competência social como sinônimos (e.g., Caballo, 1999) e outros que os diferenciam (e.g., Del Prette & Del Prette, 1999; Falcone, 1995), assim como alguns que utilizam o termo habilidades sociais como sinônimo para assertividade (e.g., Caballo, 1999) e outros que entendem que a assertividade é um componente do conjunto das habilidades sociais (e.g., Del Prette & Del Prette, 1999, 2001a; Falcone, 1995, 1998, 2000). Em estudo mais recente, Del Prette e Del Prette (2001a; 2005) reforçam a importância de diferenciar os termos habilidades sociais, competência social e desempenho social e para o uso cuidadoso desses conceitos.

Em uma revisão de estudos feita por Bandeira e Quaglia (2005), foi verificado que as habilidades sociais são unidades comportamentais que fazem parte do desempenho do indivíduo

diante das demandas das situações interpessoais e que são necessárias à competência social. Para Del Prette e Del Prette (2001a), o termo habilidades sociais refere-se à existência de diferentes classes de comportamentos sociais no repertório do indivíduo para lidar de maneira adequada com as demandas das situações interpessoais. Para os autores, as principais classes das habilidades sociais são: habilidades sociais de comunicação; habilidades sociais de civilidade; habilidades sociais assertivas, de direito e cidadania; habilidades sociais empáticas; habilidades sociais de trabalho e habilidades sociais de expressão de sentimento positivo.

Já as competências sociais são um conjunto de respostas e estratégias de resposta, que levam o indivíduo ao sucesso nas relações interpessoais, de forma adequada e sem prejuízo para os outros (Spence, 1982 como citado em Matos & cols., 2005). Como sugere Caballo (1982; 1987), a noção de competência social remete para o conjunto de comportamentos demonstrados pelo indivíduo, num contexto interpessoal, onde expressa sentimentos, atitudes, desejos, opiniões, direitos, de forma coerente com a situação, respeitando os comportamentos dos outros e que de forma geral soluciona os problemas imediatos, reduzindo assim a possibilidade de conflitos no futuro. Dessa forma, a competência social deve ser compreendida “sob uma perspectiva avaliativa a respeito da proficiência do desempenho” (Del Prette & Del Prette, 2005, p. 8). Por fim, o desempenho social “refere-se à emissão de um comportamento ou seqüência de comportamentos em uma situação qualquer” (Del Prette & Del Prette, 2001a, p. 31).

Levando-se em conta os aspectos discutidos até agora, pode-se afirmar que, em síntese, o conceito de competência social envolve uma avaliação ou julgamento a respeito da adequação do comportamento de uma pessoa e do efeito que produz em uma determinada situação, em termos da pessoa alcançar o objetivo da situação, enquanto que o conceito de habilidades sociais envolve o aspecto descritivo dos comportamentos verbais e não-verbais necessários à competência social (McFall, 1982; Del Prette & Del Prette, 1999). Portanto, um aspecto que chama bastante a atenção é que a presença das habilidades sociais no repertório do indivíduo não garante que ele apresente sucesso nos relacionamentos interpessoais (Del Prette & Del Prette, 2006). Para uma boa qualidade e manutenção de relacionamentos interpessoais saudáveis e duradouros, propiciando bem-estar emocional e minimização de perdas para si e para aqueles que interagem, é preciso que o indivíduo apresente competência social (Vila, 2005).

Ainda do ponto de vista de Vila (2005), é importante destacar que como a variedade de contextos sociais requer a emissão de desempenhos sociais bastante diferenciados, é de extrema importância que, para que o desempenho social seja considerado competente, se faça uma leitura das “dicas sociais” implícitas nos diferentes contextos sociais. Tal colocação pressupõe que o indivíduo socialmente competente deve ter um conhecimento não somente da resposta adequada, mas também de como e quando essa conduta pode ser emitida (Carmona & Melo, 2000). De acordo com Carmona e Melo (2000):

El hombre siempre envía mensajes aunque no tenga conciencia de ello, o aunque voluntariamente no quiera comunicarse. Por ejemplo, cuando están dos personas en su casa, y uno está leyendo atentamente el diario, este último está diciendo “ahora no quiero hablar, prefiero leer el periódico.” La actividad, inactividad, palabras, silencios, tienen siempre valor de mensajes (p. 93).

Dentro deste contexto, pode-se afirmar que o comportamento socialmente competente não compreende apenas desempenho aberto (verbais e não verbais), mas também componentes cognitivos de atenção, percepção e processamento de informação. Ou seja, a competência social possibilita ao indivíduo discriminar como deve se comportar nas diferentes situações sociais (Vila, 2005). Além disso, Falcone e Ramos (2005) consideram que o conceito de comportamento socialmente competente inclui a capacidade do indivíduo para obter satisfação pessoal (assertividade) e, ao mesmo tempo, a motivação genuína para compreender e atender às necessidades da outra pessoa (empatia) (Falcone & Ramos, 2005).

2.3.2 HABILIDADES SOCIAIS: EMPATIA E ASSERTIVIDADE

De acordo com Falcone (1995, 1998, 2000, 2001), as interações sociais bem sucedidas incluem a manifestação da habilidade empática e da habilidade assertiva. A empatia é entendida como a capacidade de compreender e de expressar compreensão acurada sobre a perspectiva e sentimentos de outra pessoa, além de experimentar compaixão e interesse pelo bem-estar desta (Barrett-Lennard, 1993; Falcone, 1999). Do ponto de vista de Falcone (1998), agir de forma empática implica em estar disponível para ver as coisas de acordo com o ponto de referência da outra pessoa e demonstrar um interesse genuíno pelo bem-estar desta. O componente cognitivo necessário para a manifestação da empatia corresponde à consciência do outro (ver Bedell & Lennox, 1997). Para que se possa estar consciente dos pensamentos e sentimentos de outra pessoa, é necessário primeiramente prestar atenção e ouvir sensivelmente. Isso envolve: deixar de lado as próprias expectativas, sentimentos e desejos por alguns instantes e focalizar-se nas

perspectivas, sentimentos e desejos da outra pessoa; buscando colocar-se no lugar da outra pessoa (para uma revisão mais detalhada desse assunto, ver Falcone, 1998, 1999, 2000). Somente após atingir uma compreensão acurada do outro é que se pode declarar entendimento acerca dos sentimentos e pensamentos deste (Falcone, 2001).

Após uma revisão de estudos, Burleson (1985) encontrou que as pessoas empáticas despertam afeto e simpatia, são mais populares e ajudam a desenvolver habilidades de enfrentamento, bem como reduzem problemas emocionais e psicossomáticos nos amigos e familiares. Tais declarações sugerem que os indivíduos empáticos tornam as relações mais agradáveis, reduzindo o conflito e o rompimento (Davis, 1983a, 1983b como citado em Falcone 1999). Por outro lado, indivíduos não empáticos parecem carecer de inteligência social e podem se tornar prejudicados no trabalho, na escola, na vida conjugal, nas amizades e nas relações familiares, além de correrem o risco de viver à margem da sociedade (Goleman, 1995). Diante de todas essas considerações, é importante chamar atenção para o fato de que a habilidade empática pode ser ensinada e aprendida e deve ser praticada como qualquer outra habilidade clínica (Goleman, 2006).

Já a assertividade é definida como a “capacidade de defender os próprios direitos e de expressar pensamentos, sentimentos e crenças de forma honesta, direta e apropriada, sem violar os direitos da outra pessoa” (Lange & Jakubowski, 1976, p. 7), possibilitando bem-estar emocional e aumentando a probabilidade da manutenção de relacionamentos interpessoais saudáveis e duradouros (Vila, Gongora & Silveira, 2003). A autoconsciência, compreendida como o reconhecimento, rotulação e organização dos próprios pensamentos, sentimentos e comportamentos (Bedell & Lennox, 1997) parece ser o componente cognitivo necessário para a manifestação do comportamento assertivo (Falcone, 2001). Para atingir a autoconsciência, o indivíduo necessita procurar saber: o que deseja; quais as suas expectativas e que sentimentos está experimentando (Falcone, 2001).

Seguindo os estudos apresentados acima, Falcone (1999) declara que expressar-se de maneira empática antes de usar a assertividade direta pode minimizar qualquer avaliação negativa potencial da assertividade. Com base nesta proposição, a autora cita alguns estudos que mostram que, em determinados contextos sociais, especialmente quando há conflito, torna-se necessário controlar as próprias emoções e fazer um esforço para compreender e validar os sentimentos e a perspectiva da outra pessoa, antes da manifestação dos próprios sentimentos e perspectiva. Tais

argumentos sugerem que o sucesso nas relações interpessoais depende da integração das habilidades: empática e assertiva.

A falta e/ou deficiência em manifestar empatia e assertividade pode ocasionar padrões de comportamento socialmente inadequados, tais como a esquivia (e.g., ficar calado, sair da situação para evitar um confronto interpessoal, entre outros) ou a agressividade (e.g., adotar comportamentos que não consideram os sentimentos e as necessidades do outro, reagir de maneira hostil, depreciar etc.). Tais padrões de comportamentos sociais geralmente envolvem dificuldades de iniciar e manter relacionamentos interpessoais satisfatórios, trazendo conseqüências negativas (Vila, 2005). Conforme propõem García-Vera, Sanz e Gil (1998), os comportamentos sociais inadequados provocam tanto conseqüências negativas da não obtenção dos objetivos desejados, como um mal-estar na relação social.

De uma maneira geral, pode-se dizer que os *déficits* e comprometimentos de habilidades sociais podem caracterizar relações sociais restritas e conflitivas que interferem, de maneira negativa, sobre a qualidade de vida e a saúde psicológica do indivíduo (Del Prette & Del Prette, 1999, 2001a, 2005; Pinheiro, Haase, Del Prette, Amarante & Del Prette, 2006; Magalhães & Murta, 2003). Dado o impacto negativo dos *déficits* em habilidades sociais sobre a saúde das pessoas, intervenções têm sido desenvolvidas nesta área com a denominação geral de Treinamento de Habilidades Sociais (THS) (Magalhães & Murta, 2003), como será visto posteriormente.

É importante apontar que com relação às variáveis que determinam a ocorrência de um desempenho inadequado socialmente, Vila (2005) afirma que podem ser levantadas várias hipóteses. Uma delas considera que as pessoas apresentam *déficits* em habilidades sociais porque os contextos familiar e social não propiciaram condições para a aprendizagem e aprimoramento de tais comportamentos. Uma outra hipótese é que, ainda que algumas pessoas possuam as habilidades sociais no repertório comportamental, não as apresentam por vários fatores, como: grande nível de ansiedade, falhas no repertório discriminativo, não discriminando a ocasião apropriada para responder às demandas do contexto social (Del Prette & Del Prette, 2002). Deste modo, ao se tentar entender as variáveis mantenedoras dos comportamentos considerados inadequados socialmente, infere-se, primeiramente, que a pessoa não passou por um processo de aprendizagem para o responder apropriado ou apresenta uma história de aprendizagem bastante frágil (Vila, 2005).

As considerações apontadas acima propõem fortemente que as habilidades sociais são comportamentos aprendidos (Del Prette & Del Prette, 2002; García-Vera & cols., 1998) e que podem melhorar através de experiências de aprendizagens adequadas (García-Vera & cols., 1998). Sobre esse aspecto, é importante chamar atenção para o fato de que não existe nenhuma diferença marcante entre pessoas idosas ou jovens em aprender habilidades sociais (Isquick, 1981; Berger & Rose, 1977). Segundo Isquick (1981), muitos profissionais de saúde mental se recusaram a trabalhar com pessoas idosas porque acreditavam que estas não poderiam fazer mudanças significativas no seu comportamento ou na sua personalidade. Entretanto, o autor afirma que se métodos apropriados são usados, tal crença é infundada. Um importante estudo que abordou este aspecto foi desenvolvido por Isquick (1981). O autor constatou que as pessoas da terceira idade podem mudar padrões de comportamentos usados ao longo da vida e podem aprender novas formas de se relacionarem.

Vale ressaltar que a neurociência já não trabalha mais com a hipótese de que a perda cognitiva com o envelhecimento é inevitável (Herculano-Houzel, 2007). Como propõe Herculano-Houzel (2007), o número de pessoas na terceira idade cujas habilidades mentais são semelhantes às dos moços é grande o suficiente para que elas não possam mais ser consideradas uma exceção. Ainda dentro desta discussão, Goleman (2006) sustenta:

A neurogênese, produção diária de novos neurônios pelo cérebro, continua na velhice, embora num ritmo mais lento do que nas décadas anteriores. E essa diminuição do ritmo não precisa ser inevitável, sugerem alguns neurocientistas, mas apenas um efeito colateral da monotonia. Acrescentar complexidade ao ambiente social da pessoa estimula o aprendizado de coisas novas, acelerando o ritmo de produção de novas células pelo cérebro. Por esse motivo, alguns neurocientistas estão trabalhando com arquitetos para projetar lares para os idosos nos quais os habitantes tenham de interagir com os outros durante a execução de sua rotina diária (p. 276-277).

2.3.3 AS HABILIDADES SOCIAIS NA TERCEIRA IDADE

As evidências citadas acima mostram que as habilidades sociais podem ser desenvolvidas naturalmente, durante todo o ciclo vital e em diversos contextos (Magalhães & Murta, 2003). Em uma revisão feita por Del Prette e Del Prette (1999), foi encontrado que o desenvolvimento social do indivíduo tem início no nascimento, havendo evidências de que o repertório de habilidades sociais se torna progressivamente mais elaborado ao longo da infância e da adolescência. De acordo com Motta (2005):

Nascemos dotados de capacidades que facilitam nossa interação social. Aprendemos a nos relacionar com os outros, graças a essas predisposições biológicas e à rede social de apoio que nos possibilita experimentar uma variedade de interações, emoções, desejos e perspectivas diferentes (p. 27).

Ainda do ponto de vista de Del Prette e Del Prette (1999), é importante mencionar que em relação à vida adulta novas habilidades são requeridas para: a realização de tarefas em grupo, o exercício da liderança em algumas atividades, as habilidades sexuais com o cônjuge, as demandas sexuais próprias da independência em relação à família ou à constituição de uma nova família e, ainda, aquelas decorrentes do contato com diferentes grupos culturais, tanto no exercício profissional quanto no lazer. Por fim, os autores destacam que, na terceira idade, onde as características principais, em relação ao comportamento social, são a diminuição das capacidades sensoriais e a redução da prontidão para a resposta, outras habilidades podem ser especialmente importantes, tais como as de estabelecer e manter contato social, além de lidar com os comportamentos sociais decorrentes de preconceitos contra a velhice, geralmente expressos através de evitação de contato, reações agressivas e proteção excessiva. Diante de tais considerações, é possível argumentar que a importância das habilidades sociais não está restrita à infância, à adolescência ou à fase adulta. Entretanto em uma revisão de May e Alligood (2000), foi observado a carência de pesquisas envolvendo o tema habilidade de comunicação em idosos.

A partir de um levantamento bibliográfico, pôde-se verificar que diversas publicações nacionais (e.g., Andrade & Vaitsman, 2002; Capitanini, 2000; Cavalcanti, 1995; Chor & cols., 2003; Domingues, 2000; Fleck & cols., 2003; Freire, 2000; Freire & Sommerhalder, 2000; Gurfein & Stutman, 1996; Neri, 1997, 2001a; Oliveira, Pasian e Jacquemin, 2001; OMS, 2002; Ramos, 2002; Rosa & cols., 2003; Xavier & cols., 2001) e internacionais (e.g., Bowling & Browne, 1991; Caballo, 2003; Carmona & Melo, 2000; Cobb, 1976; Dean, Holst, Kreiner, Schoenborn & Wilson, 1994; Donohue & cols., 1995; Dressler & cols., 1997; Giordano, 2000; Gray & cols., 1992; Hansson, Jones & Carpenter, 1984; Katz & Rubin, 2000; Silberman & cols., 1995) apontam a importância dos relacionamentos sociais e das competências sociais para o bem-estar físico, psicológico e social na terceira idade, mas não fornecem dados suficientes que indiquem, por exemplo, a presença ou carência de habilidades sociais em idosos, ou ainda em que contexto social torna-se mais difícil comportar-se de forma socialmente competente. Em uma outra revisão feita por Furnham e Pendleton (1983), foram identificados poucos trabalhos que investigaram déficits de habilidades sociais em idosos. É importante considerar que a identificação das dificuldades e capacidades que a população de idosos apresentam nas relações

sociais pode contribuir, por exemplo, para a discussão dos benefícios do treinamento em habilidades sociais.

Com base nas colocações feitas acima, é possível argumentar que, em síntese, apesar de se reconhecer a importância do repertório social do idoso, a literatura especializada ainda é escassa em investigações nessa área, podendo-se, aqui, destacar a pesquisa realizada por Carneiro e Falcone (2004), onde foi utilizada uma entrevista estruturada para investigar as situações sociais nas quais 30 idosos, que freqüentavam uma universidade da terceira idade, apresentavam capacidades e deficiências em interagir de forma socialmente competente. Os resultados indicaram que a maioria dos participantes desse estudo apresentou deficiências em interagir nas situações que envolvem: fazer pedido com conflito de interesses (90%); fazer pedido de mudança de comportamento (96,67%); recusar pedidos (73,33%); responder a críticas (70%); convidar alguém para um encontro (80%); conversar com uma pessoa que está revelando um problema (73,32%); cobrar dívidas (73,33%); lidar com pessoas com atitudes grosseiras (96,67%) e expressar sentimentos negativos (60%). Por outro lado, a maioria dos participantes da pesquisa apresentou desempenho social satisfatório nas seguintes situações sociais: iniciar conversação (56,66%); encerrar conversação (73,33%); fazer pedidos sem conflitos (80%); expressar afeto (53,33%); fazer elogios (63,33%); receber elogios (86,67%); expressar opiniões pessoais (66,67%); defender os próprios direitos em situações nas quais são oferecidos serviços insatisfatórios (93,33%); fazer perguntas (100%); cumprimentar alguém (93,33%) e expressar sentimentos positivos (70%). De acordo com as autoras, os idosos mostraram habilidades em situações que facilitavam a aquisição de apoio social e que não envolviam risco de conflito, enquanto que, estes apresentaram déficits naquelas situações que envolviam confronto interpessoal.

De uma maneira geral, os resultados do estudo de Carneiro e Falcone (2004) mostram um indício de déficit no repertório de assertividade dos participantes e apontam para a necessidade de se utilizar intervenções que possibilitem o desenvolvimento dessa habilidade social. Esses dados são concordantes com os estudos de Cavalcanti (1995), os quais destacam o treino assertivo como uma das intervenções necessárias no atendimento psicoterápico à terceira idade. Corby (1975) também assinala a importância do treinamento da assertividade em idosos.

Os conhecimentos gerados a partir da pesquisa de Carneiro e Falcone (2004) podem fornecer subsídios para a implantação de programas de treinamento em habilidades sociais

específico para terceira idade. Conforme propõem Furnham e Pendleton (1983), é necessário primeiro determinar as situações nas quais as pessoas idosas têm dificuldades de comportar-se de forma socialmente competente antes de considerar, por exemplo, como um treinamento em habilidades sociais pode ser adaptado para a terceira idade. Nesse sentido, dois aspectos importantes destacam-se no treinamento de habilidades sociais com os idosos. O primeiro é estabelecer a extensão e a natureza do problema e o segundo é elaborar ou aplicar o método de treinamento mais apropriado (Furnham & Pendleton, 1983). Devido a este fato, foi realizada uma ampla revisão na literatura, tanto nacional como internacional, para identificar as situações sociais mais típicas, nas quais os idosos apresentaram deficiências no desempenho das habilidades sociais. O Quadro 1 apresentado a seguir contém uma lista de situações sociais em que foram identificadas deficiências no desempenho das habilidades sociais em indivíduos idosos, assim como as fontes desses estudos.

Quadro 1: As 20 situações sociais em que idosos apresentaram deficiências no desempenho das habilidades sociais.

#	Situações Sociais	Autores
1	Fazer Pedido com Conflito de Interesses	Carneiro e Falcone (2004, 2006), Berger e Rose (1977); Corby (1975); Galassi e Galassi (1977)
2	Fazer Pedido de Mudança de Comportamento	Carneiro e Falcone (2004); Corby (1975); Hogg e Heller (1990)
3	Recusar Pedidos	Carneiro e Falcone (2004); Berger e Rose (1977)
4	Responder a Críticas	Carneiro e Falcone (2004, 2006)
5	Cobrar Dívidas;	Carneiro e Falcone (2004, 2006); Galassi e Galassi (1977)
6	Lidar com Pessoas com atitudes Grosseiras	Carneiro e Falcone (2004, 2006); Berger e Rose (1977)
7	Expressar Sentimentos Negativos	Carneiro e Falcone (2004); Furnham e Pendleton (1983)
8	Defender os Próprios Direitos em Situações nas quais são Oferecidos Serviços Insatisfatórios	Carneiro e Falcone (2006)
9	Conversar com uma Pessoa que está Revelando um Problema	Carneiro e Falcone (2004)
10	Discordar do Grupo	Carneiro e Falcone (2006)
11	Fazer Pergunta a Conhecidos ou Desconhecidos	Carneiro e Falcone (2006)
12	Declarar Sentimento Amoroso	Carneiro e Falcone (2006)
13	Discordar de Autoridade	Carneiro e Falcone (2006)
14	Fazer Apresentações ou Palestras a um Público Conhecido ou Desconhecido	Carneiro e Falcone (2006)
15	Iniciar e Manter Conversação	Carneiro e Falcone (2006); Berger e Rose (1977); Hogg e Heller (1990); Fernández-Ballesteros, Izal, Diaz, Gonzalez e Souto (1988)
16	Apresentar-se a uma Pessoa Desconhecida	Carneiro e Falcone (2006)
17	Pedir Favores a Desconhecidos	Carneiro e Falcone (2006)
18	Pedir Desculpas	Furnham e Pendleton (1983)
19	Receber Elogios	Furnham e Pendleton (1983)
20	Expressar Opinião Pessoal	Carneiro e Falcone (2006); Galassi e Galassi (1977)

Os aspectos discutidos acima sugerem que a categorização das situações sociais, apresentada no quadro 1, permite um primeiro planejamento das situações prioritárias, tanto na avaliação das habilidades sociais em idosos como na elaboração de programas de treinamento em habilidades sociais específicos para terceira idade. A seguir, serão apresentados estudos envolvendo o tema treinamento em habilidades sociais.

2.4 TREINAMENTO EM HABILIDADES SOCIAIS (THS): HISTÓRIA E CONCEITOS

*“Não tenho caminho novo.
O que tenho de novo é o jeito de caminhar.”
(Thiago de Mello)*

O Treinamento em Habilidades Sociais (THS) teve início na Inglaterra no ano de 1970 a partir dos estudos e publicações de Argyle (Murta, 2005). O THS recebeu contribuições da área de Treinamento Assertivo, em andamento na mesma época nos Estados Unidos e impulsionado por publicações de Wolpe (Del Prette & Del Prette, 2000). É importante notar que em uma revisão de Bolsoni-Silva e cols. (2006), foi verificado que o THS, tanto pelo seu escopo, quanto pela sua base teórica, alcançou maior aceitação que o Treinamento Assertivo. Segundo Bolsoni-Silva e cols. (2006), a partir da década de 80, vários autores apontaram para uma maior abrangência do THS e defenderam que a assertividade deveria ser compreendida como uma de suas subáreas.

Do Reino Unido, o movimento do THS chegou aos Estados Unidos e Canadá, o que possibilitou uma rápida divulgação em outros países como Austrália, Espanha e posteriormente em Portugal (Bolsoni-Silva & cols., 2006). Em relação às contribuições americana e canadense nesse campo de conhecimento, Del Prette e Del Prette (2003) citam: a) os estudos pioneiros de Zigler e Phillips (1960, 1961, 1962), na avaliação de habilidades sociais com pacientes psiquiátricos hospitalizados; b) a proposta de programa denominada Efetividade Interpessoal, de Liberman e seu grupo (Liberman, King, DeRise & McCann, 1975); c) os programas desenvolvidos com pacientes esquizofrênicos (Liberman, 1982; Wallace & Liberman, 1985; Wallace, Nelson & Liberman, 1980); d) as análises teóricas que trouxeram novos aprofundamentos ao campo (em especial, Bellack, 1979; Curran, 1979; McFall, 1982).

Não obstante o grande número de trabalhos publicados nos Estados Unidos e Canadá, a partir da década de 70, a aceitação do THS no Brasil, de acordo com Bolsoni-Silva e cols. (2006), ocorreu bem mais tarde e, além disso, é uma área ainda não totalmente difundida nesse país (Del Prette & Del Prette, 2001b). Tal fato foi identificado em um estudo feito por Murta (2005). A autora realizou um levantamento bibliográfico na base eletrônica de dados *PsycINFO* e encontrou 342 trabalhos com as palavras-chave “habilidades sociais e intervenção”, em fontes de língua inglesa e espanhola, entre os anos de 1967 a 2003. Já uma análise de publicações com as palavras-chave “habilidades sociais e intervenção” oriundas de a) resumos na base de dados

LILACS; b) periódicos brasileiros indexados; c) anais de encontros da Associação Brasileira de Psicoterapia e Medicina Comportamental; e, d) livros produzidos por grupos nacionais de pesquisa sobre relações interpessoais, possibilitou que Murta (2005) encontrasse apenas 17 programas de intervenção, aplicados predominantemente em formato grupal nos contextos escolar e clínico. Isto mostra que a produção nacional em programas de THS ainda permanece pequena se comparada à produção de países de língua inglesa e mesmo espanhola (Murta, 2005).

Além dos dados mencionados acima, é importante ressaltar que recentemente, um grupo de pesquisadores do GT ANPEPP (Bolsoni-Silva & cols., 2006) fez uma análise mais completa dos artigos publicados em periódicos indexados até 2004, especificando a natureza do trabalho (teórico ou intervenção), o delineamento utilizado (experimental, pré-experimental, correlacional, descritivo), mapeando o tipo de população (jovem, adulto e criança), os procedimentos de coleta de dados, as regiões do país etc. Neste estudo, foram utilizadas, como palavras-chave para a busca nas bases de dados, as expressões pertinentes aos principais conceitos ou classes de habilidades sociais da área (habilidades sociais, competência social, assertividade, empatia, relações interpessoais, treinamento em habilidades sociais, treinamento assertivo, comunicação interpessoal, comunicação não-verbal e problema interpessoal, amizade). A partir desta investigação, Bolsoni-Silva e cols. (2006) verificaram que, para o período total analisado, as amostras identificadas como não clínicas (sem queixa clínica no campo da saúde mental) foram constituídas, maior proporção por universitários, crianças e adolescentes.

Levando-se em conta o estudo acima, o que se pode perceber é que ainda há pouco investimento de pesquisa em amostras de idosos. Considerando-se a longevidade crescente em nosso país, é possível destacar a relevância do estudo das habilidades sociais na terceira idade, que apareceu em apenas uma única pesquisa (e.g., Carneiro & Falcone, 2004) do levantamento realizado por Bolsoni-Silva e cols. (2006). Tal constatação mostra a pouca atenção que tem sido dada à investigação das habilidades sociais em idosos e, conseqüentemente, ao estudo do treinamento em habilidades sociais específico para a terceira idade (Lopez, 1980; Furnham & Pendleton, 1983).

O objetivo do THS com a terceira idade é o desenvolvimento de competência em interações sociais, o que traz efeitos benéficos para a qualidade de vida (Berger & Rose, 1977). Em alguns estudos revisados por Magalhães e Murta (2003) e por Pacheco e Rangé (2006), foi encontrado que o THS consiste no ensino direto e sistemático de habilidades interpessoais com o

propósito de aperfeiçoar a competência individual e interpessoal nos tipos específicos de situações sociais.

É importante salientar que o THS é um procedimento de intervenção que integra um conjunto de técnicas derivadas da teoria de aprendizagem social, da psicologia social e da terapia cognitivo-comportamental e que se aplicam para que as pessoas adquiram habilidades que as permitam manter interações mais satisfatórias nas diferentes áreas sociais de sua vida (García-Vera & cols., 1998). Em uma revisão de Murta (2005), foi verificado que as técnicas comumente empregadas compreendem: o fornecimento de instruções, ensaio comportamental, modelação, modelagem, *feedback* verbal e em vídeo, tarefas de casa, reestruturação cognitiva, solução de problemas, relaxamento e, em caso de intervenções grupais, vivências. A seguir, será feito um descritivo de algumas das técnicas usadas no THS (Vila, 2005):

a) *Modelação*: consiste na apresentação de um comportamento adequado por parte de um modelo (oferecidos pelo facilitador, pelos próprios participantes, por vídeos, etc.) e a aprendizagem ocorre através da observação direta;

b) *Modelagem*: através de aproximações sucessivas e de reforçamento diferencial os participantes gradualmente aprendem classes de habilidades sociais;

c) *Instrução*: é de suma importância para que os participantes saibam o que o facilitador espera deles em uma determinada situação e, ainda, para esclarecer os objetivos de cada sessão;

d) *Reforçamento Positivo*: envolve proporcionar conseqüências positivas ao participante em decorrência do comportamento adequado emitido por ele. A administração de conseqüência positiva, mais próximo do comportamento alvo, aumenta a probabilidade de sua ocorrência futura e de generalizar para outros contextos;

e) *Feedback*: tem a função de apresentar uma informação específica sobre o desempenho do participante, permitindo a ele identificar prováveis dificuldades e habilidades em seu desempenho;

f) *Ensaio Comportamental*: nesse procedimento, o participante simula uma situação da vida real, com a ajuda do facilitador ou outra pessoa do grupo, a qual ilustra sua dificuldade; e

g) *Tarefas de Casa*: constitui-se em uma estratégia importante, pois, através dela, as habilidades aprendidas podem ser aplicadas na vida diária e generalizadas para diferentes contextos. Durante seu desempenho, o participante é encorajado a analisar seu comportamento, além de receber ajuda para mudanças comportamentais.

Em seu conjunto, estas técnicas, de acordo com Murta (2005), visam à modificação de componentes comportamentais, cognitivos e fisiológicos típicos dos *déficits* em habilidades sociais. Segundo Caballo (1996, citado por Vila, 2005), o uso desses procedimentos permite, que os participantes observem suas dificuldades e aprendam classes de habilidades sociais, na própria sessão de treinamento, para que possam ser generalizadas para outros contextos interpessoais. Deve-se ainda destacar que, além das técnicas citadas acima, é necessário conseguir dos participantes à vontade de mudar e o compromisso de participarem ativamente durante todo o treinamento. Conforme propõem García-Vera e cols. (1998):

Se trata del problema por el cual algunas personas fracasan en este tipo de entrenamientos. El problema consiste en pensar que las habilidades interpersonales se pueden mejorar pasivamente, como se mejora la fiebre cuando alguien se toma una pastilla para que le baje. Eso es imposible en las habilidades interpersonales. Sólo pueden mejorarse practicando, practicando mucho. Si se practica el éxito está asegurado, en caso contrario el fracaso lo está. La práctica es el componente esencial del entrenamiento: practicar en las sesiones, practicar en casa y, si cabe, practicar soñando (p. 80).

Do ponto de vista de García-Vera e cols. (1998), a prática das habilidades sociais aprendidas é o requisito primordial para o êxito da generalização. A generalização, ou transferência da mudança, envolve a aplicação de estratégias provindas da situação de tratamento para o mundo real do paciente (Rose, 1996). Rose (1996) sustenta que essa transferência é efetuada através de dois tipos principais de procedimentos: o primeiro constitui os procedimentos intragrúpicos (tais como o ensaio comportamental) que simulam o mundo real e representam um passo preparatório no sentido do desempenho fora do grupo; o segundo refere-se aos procedimentos extragrúpicos, tais como a atribuição comportamental em que o indivíduo testa o comportamento ensaiado na comunidade. De acordo com Pacheco e Rangé (2006), a busca por esta generalização é o fator chave que irá garantir a melhoria do desempenho social do indivíduo que apresenta *déficits* em habilidades sociais. Todas essas constatações chamam atenção para o fato de que a generalização das habilidades sociais aprendidas no treinamento para as situações da vida real deve fazer parte de qualquer programa de treinamento em habilidades sociais com idosos (Lopez, 1980).

De uma maneira geral, pode-se argumentar que os programas de aprendizagem de competências sociais focalizam o desenvolvimento máximo das capacidades pessoais e relacionais, bem como a generalização dessas aquisições para o contexto social do indivíduo (Falcone, 2000). Neste sentido, um aspecto importante a ser considerado no THS é a questão da falha de se promover a generalização para outros contextos sociais (Lopez, 1980 & Vila, 2005).

Segundo Vila (2005), têm sido observados dois fatores que contribuem para a ocorrência de falhas no processo de generalização: a) falha na elaboração e adequação de programas de THS para a generalização; e b) utilização de procedimentos restritos e descontextualizados do ambiente natural em que deverá ocorrer a generalização.

Outro aspecto importante a ser destacado é o fato de que há uma tendência atual na área de Treinamento de Habilidades Sociais de se utilizar programas de intervenção planejados para grupos mais do que para atendimento individual (Del Prette & Del Prette, 2001b). Em uma revisão de Vila (2005) também foi verificado que, atualmente, a modalidade grupal para o THS tem sido bastante recomendada. Conforme propõe Falcone (1995, 2001), o THS baseia-se em dois princípios básicos que norteiam a sua prática. O primeiro, como anteriormente citado, é que as habilidades sociais são aprendidas e o segundo, que as habilidades sociais podem e devem ser desenvolvidas em situações de grupo. O que se pode observar é que o delineamento de grupo apresenta algumas claras vantagens sobre os delineamentos individuais, visto que o grupo, por si só, já se configura como sendo uma situação social propícia ao desenvolvimento das habilidades sociais e ao aprimoramento da competência social do indivíduo nele envolvido (Pacheco & Rangé, 2006). Del Prette e Del Prette (1999) expõem algumas das vantagens do formato de atendimento em grupo, tais como: a) permite a observação, por parte dos participantes (aprendizagem por modelação), de classes de comportamentos socialmente adequados, emitidas pelo facilitador ou por outras pessoas do grupo; b) as pessoas que aprendem mais rapidamente encorajam as demais; c) o treinamento ocorre através do arranjo de situações reais na própria sessão, por meio de técnicas, exercícios e vivências; d) é mais econômico na demanda de recursos humanos e de tempo, ou seja, várias pessoas podem ser atendidas de uma só vez; e e) o contexto grupal é especialmente muito rico por oportunizar uma variedade de interações interpessoais, possibilitando que o treinamento aconteça através de práticas que ocorrem entre os próprios participantes, as quais são relacionadas com as dificuldades que ocorrem em outros contextos sociais.

Neste contexto, um dado digno de nota é que no decorrer dos últimos 40 anos, a terapia de grupo foi utilizada de modo bem-sucedido com idosos, e que o formato mais eficaz é o de grupos pequenos de curta duração (Gurfein & Stutman, 1996). Para García-Vera e cols. (1998), o número de pessoas não deve ser nem inferior a 4 ou 5, nem superior a 10 ou 12, para que essas possam beneficiar-se das vantagens do trabalho em grupo. Del Prette e Del Prette (2005) também

defendem o contexto grupal para a promoção de habilidades sociais, especialmente por que este facilita o uso de procedimentos vivenciais. Segundo os autores (2006), vivência pode ser entendida como:

(...) uma atividade de grupo, estruturada de modo análogo ou simbólico a situações cotidianas, que cria oportunidade para desempenhos específicos, permitindo que o facilitador avalie os comportamentos observados e utilize as contingências pertinentes para fortalecer e/ou ampliar o repertório de habilidades sociais dos participantes (p. 3).

Além da vivência e de outras considerações apontadas acima a respeito das vantagens do formato grupal sobre o individual, pode-se destacar que o atendimento grupal maximiza, de forma extraordinária as possibilidades de uso de procedimentos embasados na teoria de aprendizagem social (Cautela, 1976, citado por Saldaña, Del Prette & Del Prette, 2002). Neste contexto, Saldaña e cols. (2002) esclarecem que várias teorias de aprendizagem social, entre as quais a de Mowrer e a de Bandura, denominadas como aprendizagem vicária, imitação e ou modelação, fazem referência a uma situação de aprendizagem interpessoal, na qual um sujeito (o observador) aprende os comportamentos realizados por outro (modelo). É importante notar que a teoria da aprendizagem social mais aceita até o momento é a proposta por Bandura (Saldaña & cols., 2002). A seguir, serão expostos os principais conceitos da teoria de Bandura (1977) e sua relação com a área do Treinamento de Habilidades Sociais.

De acordo com Bandura, além da contigüidade e dos sistemas de mediação como a imaginação e o comportamento verbal, se encontram implícitos, na aprendizagem, os seguintes processos: “de atenção” específica, para discriminar indícios relevantes ou irrelevantes do comportamento do modelo; “de retenção”, que permitem manter por longo tempo na memória os comportamentos modelados; “de reprodução motora”, indispensável para colocar em ação as respostas aprendidas e, por último, “os motivacionais”, que impelem à prática do que foi aprendido (Saldaña & cols., 2002). Saldaña e cols. (2002) propõem, que diante desses fatores fica claro que ao propor a teoria da aprendizagem social, Bandura quis mostrar que o ser humano pode aprender não só por meio da experiência direta (o tipo de aprendizagem explicado pelo condicionamento clássico e operante) mas, também, pela observação do que acontece a outros quando agem no ambiente social e físico.

Na moderna teoria da aprendizagem social, defende-se que a maior parte dos determinantes do comportamento humano pode ser localizada na relação dialética e contínua que existe entre o indivíduo e seu entorno. Parece, então, que para a teoria da aprendizagem social,

todo indivíduo é um ser social por natureza, sendo influenciado por uma série de fatores sociais que favorecem a emissão de determinados padrões de comportamento e podem inibir aqueles que são mais relevantes para o desenvolvimento adaptativo (Saldaña & cols., 2002).

Neste contexto, Saldaña e cols. (2002) citam estudos mostrando que a aprendizagem básica para a aquisição de habilidades sociais é a observacional, na qual os eventos perceptuais, simbólicos ou sensoriais, possuem propriedades de sinalização que posteriormente servem como estímulos discriminativos para as mesmas respostas abertas que foram observadas. Com isto, o observador tende a emitir a mesma resposta diante de situações semelhantes ou, no caso de punição, inibi-la (Saldaña & cols., 2002). É importante considerar que a moderna Teoria da Aprendizagem Social é um dos aportes teóricos mais importantes na ciência do comportamento, cujos princípios sustentam, em grande parte, as metodologias de avaliação e de intervenção na área das habilidades sociais (Saldaña & cols., 2002).

Considerando-se que as classes de habilidades sociais são aprendidas e podem ser aperfeiçoadas ao longo do desenvolvimento humano, o THS deve privilegiar a avaliação do repertório de habilidades sociais para o levantamento de possíveis *déficits* e de habilidades presentes no repertório comportamental. A partir disto, Vila (2005) declara que se torna possível o planejamento dos objetivos do THS para o desenvolvimento de habilidades sociais consideradas relevantes. A posição de Bolsoni-Silva e cols. (2006) também está de acordo com a perspectiva de Vila (2005) uma vez que, segundo os autores, a condução de intervenções efetivas requer uma fase anterior de avaliação e descrição do repertório de habilidades sociais, mapeando-se características e necessidades de diferentes tipos de clientelas.

De um modo geral, pode-se dizer que a avaliação é necessária para se prever as dificuldades de funcionamento social dos indivíduos, para se escolher metas pertinentes para o treinamento das habilidades sociais e para se avaliar a eficácia do treinamento (Bandeira, 2002). Com base nesta perspectiva, Del Prette e Del Prette (1999) citam algumas etapas importantes que fazem parte do THS, dentre elas:

a) Avaliação do repertório inicial para verificar o repertório de habilidades sociais e as áreas de interações que se apresentam deficitárias. Além disso, possibilita o estabelecimento de um delineamento inicial para a identificação de áreas de maior ou menor competência interpessoal;

b) Proposição de objetivos para o programa de intervenção;

c) Aplicação do programa de intervenção de acordo com os objetivos estabelecidos previamente; e

d) Avaliação da efetividade e da generalização dos efeitos do THS.

Com relação a avaliação das habilidades sociais, foram desenvolvidos diversos tipos de instrumentos de medida, tais como as medidas baseadas em entrevistas, a observação de interações naturais do sujeito com pessoas de seu ambiente e os instrumentos de auto-relato sob forma de escalas ou inventários de avaliação (Bandeira, Costa, Del Prette, Del Prette & Gerk-Carneiro, 2000). Bandeira e cols. (2000) constatam que um dos instrumentos de medida mais freqüentemente utilizados para avaliar as habilidades sociais, principalmente no caso de uma clientela não-clínica, consiste nos auto-relatos sob forma de questionários e inventários. De acordo com os autores, por ser de fácil aplicação, é considerado um instrumento ideal para ser utilizado em pesquisas de levantamento amplo. Conforme propõem Del Prette e Del Prette (2001a), essas medidas têm sido amplamente utilizadas por sua simplicidade e facilidade, permitindo um bom conhecimento do repertório de habilidades sociais das pessoas.

Bandeira e cols. (2000) e Bandeira, Machado e Pereira (2002) assinalam que, embora diversos instrumentos de medida já tenham sido construídos na área de estudo das habilidades sociais, poucos foram elaborados ou validados para o contexto brasileiro. Vila (2005) cita vários estudos que também constataram a escassez de instrumentos de medida nesta área, no contexto brasileiro. Em uma revisão de Del Prette, Del Prette e Barreto (1998), foram identificados apenas um inventário de avaliação das habilidades sociais elaborado especificamente para o contexto brasileiro, a Escala Brasileira para a Medida de Assertividade de Ayres, e uma escala originária de outra cultura adaptada e validada para o contexto brasileiro, a Escala de Assertividade de Rathus de Pasquali e Gouveia. Entretanto, os autores chamam atenção para o fato de que esses dois instrumentos visam avaliar especificamente a assertividade e não a habilidade social que, segundo Del Prette e cols. (1998), consiste em um conceito mais abrangente.

Considerando essa lacuna, Del Prette e Del Prette (2001a) elaboraram o Inventário de Habilidades Sociais (IHS-Del-Prette), para aferir o repertório de habilidades sociais em uma amostra de situações interpessoais cotidianas. Tal instrumento é composto de 38 itens, em formato de Likert com 5 pontos, para que o respondente assinale a freqüência com que reage da forma apresentada em cada item (Del Prette & Del Prette, 2001a). Del Prette e Del Prette (2001a) mencionam que esse inventário foi construído para evitar as dificuldades metodológicas da

utilização de instrumentos não padronizados para o contexto brasileiro. Como sugerem Lange e Jakubowski (1976), a avaliação das habilidades sociais requer a utilização de instrumentos de medida válidos e fidedignos, que sejam capazes de medir adequadamente estas habilidades.

Levando-se em consideração que nem sempre as pessoas são capazes de identificar as próprias reações e sentimentos de forma precisa nas medidas de auto-informe (Falcone, 1998), há que se levar em conta o uso de medidas conjugadas, quantitativas e qualitativas, para a avaliação mais abrangente da variável estudada (Magalhães & Murta, 2003). Dentro deste contexto, Falcone (1998) chama atenção para outro método mais vantajoso e mais direto do que os inventários de auto-informe: os jogos de papéis. Segundo a autora, esse recurso de avaliação busca a obtenção de amostras simuladas do desempenho do indivíduo e baseia-se na inferência de que os comportamentos desempenhados são aqueles que a pessoa irá emitir nas situações reais de vida.

Os desempenhos do jogo de papéis são gravados em áudio ou vídeo e avaliados posteriormente por juízes (McFall, 1982, citado por Falcone, 1998). Quanto ao ponto de vista da pesquisa, os jogos de papéis podem ser utilizados, por exemplo, para investigar relações teoricamente esperadas entre a competência social e variáveis referentes a diagnósticos psiquiátricos ou déficits cognitivos, além de ser útil para se avaliar, de forma independente e fidedigna, o impacto do treinamento de habilidades sociais (Bandeira, 2002). Em uma revisão de Bandeira (2002), foi mostrado que o desempenho de jogo de papéis tem se mostrado uma medida sensível aos efeitos de um tratamento de curto prazo, o que o qualifica para ser utilizada em estudos de avaliação de programas de treinamento de habilidades sociais.

Em outra revisão feita por Falcone (1998), foram encontradas críticas a essa medida, uma vez que as habilidades sociais avaliadas são específicas à situação do jogo de papéis e que o desempenho de uma pessoa em uma situação não é um bom preditor desse desempenho em qualquer outra situação. Entretanto, a autora argumenta que esse dado pode significar que a pessoa está demonstrando uma habilidade existente em seu repertório comportamental, mas que se torna inibida nas situações reais de vida, por outras razões, tais como: inibição cognitiva, baixas expectativas de ganho, entre outras.

Diante das considerações feitas acima, sugere-se que o uso de medidas diferentes para medir a mesma variável supere as deficiências inerentes a cada tipo de medida, favorecendo uma visão menos enviesada e mais ampla da variável de estudo (Falcone, 1998; Magalhães & Murta,

2003). Nesta linha de raciocínio, Vila (2005) cita alguns estudos mostrando que é necessário elaborar meios diversificados de avaliação das habilidades sociais, tendo em vista a sensibilidade diferenciada dos diversos instrumentos de medida destas habilidades.

Seguindo os estudos apresentados acima, Furnham e Pendleton (1983) apontam que a melhor forma de avaliar pessoas idosas é através de jogos de papéis e de inventários de auto-informe. No entanto, a consulta às bases de dados nacionais (e.g., www.bireme.br, www.scielo.org, www.periodicos.capes.gov.br) mostram a falta de trabalhos brasileiros que estudem medidas de habilidades sociais para a população idosa. Além disso, em relação aos estudos internacionais, Furnham e Pendleton (1983) salientam a necessidade de se desenvolver um inventário de habilidades sociais específico para a população de idosos.

Os dados apontados até agora propõem fortemente que existem poucas pesquisas focalizando especificamente o repertório de habilidades sociais de idosos e, por conseguinte, são escassos os estudos (e.g., Berger & Rose, 1977; Donohue & cols., 1995; Fernández-Ballesteros & cols., 1988; Kuypers & Bengston, 1973; Lopez, 1980; Matos & cols., 2005) que abordam o THS na terceira idade.

Considerando-se que: a) os problemas de desempenho social são comuns na população geral (Collins & Collins, 1992); b) as habilidades sociais são comportamentos aprendidos (Del Prette & Del Prette, 2002; García-Vera & cols., 1998) e que podem melhorar através de experiências de aprendizagens adequadas (García-Vera & cols., 1998); c) o THS consiste no ensino direto e sistemático de habilidades sociais com o propósito de aperfeiçoar a competência social nos tipos específicos de situações sociais (Magalhães & Murta, 2003; Pacheco & Rangé, 2006); e d) o treino de habilidades sociais pode contribuir para o bem-estar subjetivo dos idosos (Neri, 2004), é possível supor que um programa de treinamento em habilidades sociais adequado para a terceira idade proporcionará a essa população o desenvolvimento e aperfeiçoamento do repertório de habilidades sociais, além de maior bem-estar subjetivo. Tal suposição justifica a realização dessa pesquisa, que pretende verificar se o treinamento em habilidades sociais com pessoas na terceira idade pode aumentar tanto o repertório de habilidades sociais, como o bem-estar subjetivo dessa população. Buscando trazer uma contribuição para esta área de pesquisa, o presente estudo apresentou alguns objetivos gerais e específicos.

3. OBJETIVOS

Esse estudo tem como objetivo geral avaliar se os idosos da UnATI/ UERJ submetidos, a um programa de treinamento em habilidades sociais elaborado especificamente para a terceira idade, apresentarão um maior repertório de habilidades sociais e níveis mais elevados de bem-estar subjetivo do que os idosos que não participarão de tal treinamento.

Buscou-se ainda atentar para os seguintes objetivos específicos:

- Verificar se os idosos submetidos ao treinamento em habilidades sociais apresentarão escores significativamente mais elevados no Inventário de Habilidades Sociais (Del Prette & Del Prette, 2001a) e nas situações de jogos de papéis;
- Verificar se os idosos submetidos ao treinamento em habilidades sociais apresentarão escores significativamente mais elevados nas medidas de bem-estar subjetivo;
- Elaborar e descrever os procedimentos de intervenção utilizados.

4. MÉTODO

Participaram deste estudo 40 estudantes da Universidade Aberta da Terceira Idade (UnATI) da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). A UnATI/UERJ está estruturada em três áreas: Extensão, Pesquisa e Ensino. A seguir, serão descritas, de forma detalhada, as três áreas citadas acima (Frutuoso, 1999).

No que diz respeito à Extensão, a UnATI/UERJ presta atendimento multidisciplinar aos idosos. Com esse propósito, procura integrar o HUPE e outros setores e unidades da UERJ e oferece assistência jurídica, nutricional, serviço social e de saúde, entre outros. A pesquisa, no âmbito da UnATI/UERJ, tem-se operacionalizado através de investigações dos profissionais que trabalham na UnATI/UERJ e também estimula e presta apoio a outros pesquisadores interessados na temática da Terceira Idade. Em termos de ensino, as ações direcionam-se para a oferta de cursos livres a pessoas idosas, ou ainda para a qualificação e atualização de pessoal voltado à assistência à Terceira Idade. O módulo ensino abre aos idosos cursos de atualização, como: matemática, leitura de textos de literatura brasileira, computação, nutrição, cuidados de saúde, idiomas estrangeiros e palestras sobre sexualidade, discriminação social, pobreza, aposentadoria e outros temas considerados importantes para a integração do idoso na realidade contemporânea. Outra finalidade do módulo Ensino é promover inter-relacionamento entre jovens e idosos, incentivando a uma “troca” das experiências, presumivelmente enriquecedora para ambos. Os alunos podem se matricular em três atividades por semestre e participar de todos os eventos promovidos pelo programa.

4.1 PARTICIPANTES

Foram selecionados para a presente pesquisa, 53 estudantes da UnATI/UERJ. O recrutamento desses estudantes foi feito através de cartazes espelhados pela UnATI/UERJ, convidando para participarem do Treinamento em Habilidades Sociais aqueles que desejassem: (1) aumentar a capacidade de resolver conflitos interpessoais, reduzindo rompimentos e tornando as relações mais gratificantes, (2) desenvolver habilidades em ouvir e expressar compreensão de forma apropriada e (3) defender os próprios direitos e expressar pensamentos, sentimentos e

crenças de forma honesta, direta e apropriada, sem violar os direitos da outra pessoa. O cartaz também informava que o treinamento era gratuito.

Os interessados deveriam se dirigir à secretaria da UnATI/UERJ nos meses de Julho e Agosto de 2008, para preencherem o formulário de inscrição que incluía dados pessoais e a disponibilidade de horário. Dos 72 estudantes inscritos, 61 compareceram à entrevista. Dos 61 estudantes entrevistados, 53 foram selecionados para participar da pesquisa de acordo com critérios que serão apresentados posteriormente. Um grupo de 11 pessoas, um de 8 e um de 7 foram designados para constituir o grupo experimental e um grupo de 27 participantes constituiu o grupo controle. É importante ressaltar que a distribuição dessa amostra foi baseada na disponibilidade de horários. Assim, foram escolhidos para o grupo experimental aqueles que estavam disponíveis as terças e quintas-feiras, de manhã ou à tarde ou as quartas e sextas-feiras, de manhã.

Do grupo experimental, 2 participantes do sexo feminino desistiram antes de iniciar o Treinamento em Habilidades Sociais para Idosos (THSI); um participante do sexo feminino compareceu somente ao primeiro encontro; um participante do sexo masculino desistiu após o terceiro encontro, devido à dificuldade de conciliar o trabalho com o treinamento, e 2 participantes do sexo feminino desistiram por motivos de saúde. Em relação ao grupo controle, 7 participantes não compareceram ao encontro de avaliação na fase pós-treinamento. Por fim, o experimento contou com 20 participantes no grupo experimental (1 do sexo masculino e 19 do sexo feminino) e 20 participantes no grupo controle (1 do sexo masculino e 19 do sexo feminino).

No tocante aos dados sociodemográficos, foram investigados a idade, a localização geográfica, a escolaridade e o estado civil das 40 pessoas que participaram do estudo. O grupo experimental reuniu 20 pessoas com idades que variavam de 62 a 83 anos ($M= 69,4$; $DP= 6,05$) e o grupo controle apresentou 20 idosos com idades que variavam de 60 a 74 anos ($M= 67,1$; $DP= 4,61$). É importante mencionar que não foi verificada diferença significativa na média das idades entre os grupos experimental e controle ($t=1,351$, $gl=38$, $p=0,185$).

No grupo experimental, a maior parte dos participantes reside em bairros da Zona Norte do Rio de Janeiro e apenas 2 residem na Zona Oeste. Do ponto de vista da escolaridade, 5 participantes cursaram até o primeiro grau; 5, até o segundo grau e 10, completaram o curso superior. Com relação ao estado civil, os viúvos predominaram nesse grupo, com 7 pessoas, seguidos por 5 pessoas casadas, 3 divorciadas, 2 separadas e 3 solteiras. Além desses dados, foi

verificado que 14 pessoas do grupo experimental têm até 3 anos de tempo de ingresso na UnATI/UERJ e as outras 6 pessoas têm mais de 3 anos.

Em relação ao grupo controle, a maioria mora em bairros da Zona Norte do Rio de Janeiro, 3 residem na Zona Sul do Rio de Janeiro e 2 moram no centro do Rio de Janeiro. Verificou-se, ainda, que 3 participantes cursaram até o primeiro grau; 7, até o segundo grau e 10 pessoas completaram o curso superior. Dos 20 participantes, 3 são viúvos; 7 casados; 5 divorciados; 1 separado e 5 solteiros. Por fim, constatou-se que 17 pessoas deste grupo frequentam há no máximo três anos a UnATI/UERJ e as outras 3 pessoas têm mais de 3 anos de UnATI/UERJ.

Todos esses dados que descrevem as características da amostra, quanto ao sexo, a idade, o bairro, a escolaridade, o estado civil e o tempo que frequenta a UnATI/UERJ podem ser verificados no anexo I. É importante ressaltar que para cada estudante da UnATI/UERJ, foi atribuído um código (P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18, P19, P20, P21, P22, P23, P24, P25, P26, P27, P28, P29, P30, P31, P32, P33, P34, P35, P36, P37, P38, P39, P40), o que representa o cuidado com o anonimato dos participantes.

4.2 MATERIAL USADO PARA O RECRUTAMENTO E A SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES

Será especificado, a seguir, o material que foi utilizado para o recrutamento e a seleção dos participantes desta pesquisa:

4.2.1 CARTAZ (Anexo II): foi usado para o recrutamento dos estudantes da UnATI/UERJ, contém informações sobre os objetivos e as condições do Treinamento em Habilidades Sociais para Idosos (THSI).

4.2.2 FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO (Anexo III): foi utilizado para a obtenção de dados pessoais referentes à amostra estudada (sexo, idade, bairro, escolaridade, estado civil e tempo de ingresso na UnATI/UERJ), além de informações sobre disponibilidade de horários.

4.2.3 ESCALA DE DEPRESSÃO EM GERIATRIA-15 (GDS-15): contém 15 itens que são respondidos com um sim ou um não e foi utilizada para o diagnóstico de episódio depressivo entre idosos. Esta escala foi validada e adaptada no Brasil por Almeida e Almeida (1999). Na apuração dos resultados, o item tem o valor de 1 ponto, quando for identificada a resposta sim nos itens 2, 3, 4, 6, 8, 9, 10 e 15 e, quando for identificada a resposta não nos itens 1, 5, 7, 11, 12,

13 e 14. Caso contrário, ou seja, quando a resposta do participante for diferente do descrito anteriormente, o item vale zero. A soma total de pontos superior a 5 é sugestiva de depressão (Veras, 2002).

4.2.4 MINI EXAME DO ESTADO MENTAL (MEEM de Brucki, Nitrini, Caramelli, Bertolucci & Okamoto, 2003): é um importante instrumento de rastreio de comprometimento cognitivo. O MEEM foi escolhido por ser um teste de fácil aplicação e boa confiabilidade, além de ser um instrumento amplamente usado e estudado em vários países (Bustamante & cols., 2003). Desde sua criação, por Folstein, Folstein e McHugh em 1975, suas características psicométricas têm sido avaliadas, tanto na sua versão original, quanto pelas inúmeras traduções/adaptações para várias línguas e países (Lourenço & Veras, 2006). O MEEM foi traduzido e adaptado para nosso meio por Bertolucci, Brucki, Campacci e Juliano em 1994. Brucki e cols. (2003) sugeriram novas modificações para que o MEEM servisse para o uso em ambiente hospitalar, consultório ou estudos populacionais. Tal instrumento é composto por diversas questões tipicamente agrupadas em 7 categorias, cada uma delas desenhada com o objetivo de avaliar “funções” cognitivas específicas: orientação para tempo (5 pontos), orientação para local (5 pontos), registro de 3 palavras (3 pontos), atenção e cálculo (5 pontos), lembrança das 3 palavras (3 pontos), linguagem (8 pontos), e capacidade construtiva visual (1 ponto). Assim, o escore do MEEM pode variar de um mínimo de 0 até um total máximo de 30 pontos. Para fins de rastreamento cognitivo da amostra do presente estudo, o MEEM será utilizado considerando o ponto de corte 24, conforme sugerido por Almeida (1998).

4.2.5 QUESTIONÁRIO DE DIFICULDADES EM SITUAÇÕES SOCIAIS (Anexo IV): foi utilizado antes da intervenção com o objetivo de aferir as dificuldades dos idosos em enfrentarem determinadas situações sociais para, assim, selecionar pessoas com deficiências em habilidades sociais. Os itens desse instrumento foram baseados em um estudo realizado por Falcone e cols. (2001), que envolveu a identificação e a descrição detalhada de habilidades encontradas nas 20 situações sociais citadas a seguir: (1) iniciar conversação; (2) encerrar conversação; (3) fazer pedido sem conflito de interesses; (4) fazer pedido com conflito de interesses; (5) fazer pedido de mudança de comportamento; (6) recusar pedidos; (7) responder a críticas; (8) expressar opiniões pessoais; (9) expressar afeto; (10) fazer elogios; (11) receber elogios; (12) defender os próprios direitos em situações nas quais são oferecidos serviços insatisfatórios; (13) convidar alguém para um encontro; (14) conversar com uma pessoa que está revelando um problema; (15) fazer

perguntas; (16) cumprimentar alguém; (17) cobrar dívidas; (18) lidar com pessoas com atitudes grosseiras; (19) expressar sentimentos positivos; (20) expressar sentimentos negativos. O Questionário de Dificuldades em Situações Sociais é composto de 20 itens que são respondidos com um sim ou não. Na apuração dos resultados, a resposta sim teve o valor de 1 ponto. Caso contrário, ou seja, quando a resposta do participante foi não, o item teve o valor de zero. Quanto menor a pontuação no questionário, mais chance o idoso tinha de participar da pesquisa. Com base nesse questionário, foram excluídos os estudantes que apresentaram a soma total de pontos superior a 10. É importante notar que não se dispõe, ainda, de estudos sobre as propriedades psicométricas deste questionário, nem padrões normativos para os resultados por ele produzidos.

4.3 MATERIAL USADO PARA A AVALIAÇÃO DOS PARTICIPANTES:

4.3.1 TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (Anexo V): teve como objetivo fornecer esclarecimentos sobre a pesquisa, sobre o processo de avaliação dos participantes, tempo e duração do THSI e a possibilidade da pessoa não participar do treinamento, mas receber uma apostila com todo o conteúdo dos encontros. Além disso, foi informado o compromisso dos pesquisadores quanto ao sigilo sobre os nomes dos participantes, bem como a gravação das verbalizações emitidas nas sete situações de jogos de papéis. O termo finaliza com uma declaração da pessoa aceitando participar da pesquisa.

4.3.2 INVENTÁRIO DE HABILIDADES SOCIAIS (IHS de Del Prette & Del Prette, 2001a): foi aplicado antes e após a intervenção para avaliar o repertório social dos participantes e aferir habilidades e dificuldades interpessoais com diferentes interlocutores e em contextos sociais distintos. O IHS é composto de um Caderno de Aplicação e uma Folha de Resposta. O Caderno de Aplicação tem uma folha de rosto com as instruções e, em sua parte interna, 38 itens, cada um deles descrevendo uma situação de interação social e uma possível reação a ela. Nas instruções, solicita-se que o respondente faça uma estimativa da frequência com que reage da forma descrita em cada item, considerando o total de vezes em que se encontrou naquela situação. Segue-se uma escala (do tipo Likert) com 5 pontos, que variam da seguinte forma: 0 (Nunca ou raramente), 1 (Com pouca frequência), 2 (Com regular frequência), 3 (Muito frequentemente) e 4 (Sempre ou quase sempre). A Folha de Resposta contém um quadro para a anotação das respostas. Usualmente, o IHS é auto-aplicado, ou seja, o próprio respondente anota a avaliação na Folha de

Respostas. Essa aplicação pode também ser realizada pelo avaliador, caso em que o respondente apresenta oralmente sua avaliação a cada item. Os estudos com o IHS indicaram uma estrutura composta de cinco fatores: fator 1 (Enfrentamento e auto-afirmação com risco); fator 2 (Auto-afirmação na expressão de sentimentos positivos); fator 3 (Conversação e desenvoltura social); fator 4 (Auto-exposição a desconhecidos e situações novas) e fator 5 (Autocontrole da agressividade em situações aversivas). O fator 1 (itens 1, 5, 7, 11, 12, 14, 15, 16, 20, 21 e 29) avalia principalmente o conceito de assertividade, reunindo itens que retratam situações interpessoais em que a demanda de reação ao interlocutor se caracteriza principalmente pela afirmação e defesa de direitos e de auto-estima, com risco potencial de reação indesejável (possibilidade de rejeição, de réplica ou de oposição) por parte do interlocutor. O fator 2 (itens 3, 6, 8, 10, 28, 30 e 35) retrata demandas interpessoais de expressão de afeto positivo e de afirmação da auto-estima, com risco mínimo de reação indesejável. O fator 3 (itens 13, 17, 19, 22, 24, 36 e 37) apresenta situações sociais neutras de aproximação com risco mínimo de reação indesejável, demandando, principalmente, “traquejo social” na conversação, o que supõe conhecimento das normas de relacionamento cotidiano. As situações que envolvem a abordagem de pessoas desconhecidas são medidas pelo fator 4 (itens 9, 14, 23 e 26). Por fim, o fator 5 (itens 18, 31 e 38) reúne itens que supõem reação a estimulações aversivas do interlocutor, demandando controle da raiva e da agressividade. Parte dos itens do IHS é redigida de modo que uma frequência mais elevada indica déficit na habilidade requerida naquela situação (nesses itens a pontuação é invertida para a obtenção do escore). O escore total permite uma primeira avaliação dos recursos e déficits das habilidades sociais do respondente e os escores fatoriais apresentam as áreas específicas, nas quais estas habilidades ou déficits se apresentam. Conforme consta no Manual do Inventário de Habilidades Sociais de Del Prette e Del Prette (2001a), propriedades psicométricas desse instrumento apresentam índices de validade, fidedignidade e consistência interna satisfatórios. É importante considerar que Carneiro e cols. (2007) realizaram algumas alterações no IHS para a sua utilização com indivíduos na terceira idade. Os autores retiraram o item 33, que diz respeito à seguinte assertiva: “Quando meu (minha) parceiro(a) insiste em fazer sexo sem o uso da camisinha, concordo para evitar que ele(a) fique irritado(a) ou magoado(a).” Além disso, os itens 2, 5, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 17, 18, 22, 29, 34 e 38 foram modificados sem que houvesse alteração no sentido de suas afirmativas (para visualizar o IHS modificado, ver

anexo VI). O material fornecido para os participantes responderem o IHS pode ser visto no anexo VII.

4.3.3 SITUAÇÕES DE JOGOS DE PAPÉIS (Anexo VIII): foram utilizadas para eliciar as respostas dos participantes em situações de: (1) iniciar conversação; (2) recusar pedido; (3) expressar opinião pessoal; (4) cobrar dívida; (5) defender os próprios direitos em situações nas quais são oferecidos serviços insatisfatórios; (6) lidar com pessoas com atitudes grosseiras e (7) fazer pedido com conflito de interesses. A escolha e as descrições das sete situações de jogos de papéis foram baseadas nos estudos de Galassi e Galassi (1977); Hogg e Heller (1990); Carneiro e Falcone (2004). Para a gravação das verbalizações dos idosos nas sete situações de jogos de papéis, foi usado um gravador portátil Panasonic minicassette recorder.

4.3.4 CATEGORIAS DE AVALIAÇÃO DO COMPORTAMENTO VERBAL DOS PARTICIPANTES (Anexo IX): foram criadas, de acordo com a proposta de Falcone (2000, 2001), para orientar os juízes na avaliação das respostas dos participantes nas sete situações de jogos de papéis. As categorias são: (1) respostas sociais inadequadas; (2) respostas sociais parcialmente adequadas e (3) respostas sociais adequadas. Na categoria número 1, foram enquadradas as pessoas que responderam de forma passiva (não enfrentaram a situação e acabaram agindo de forma contrária aos seus objetivos pessoais) ou agressiva (enfrentaram a situação de forma hostil ou de modo que comprometeu a qualidade da interação). Na categoria 2 foram enquadradas as pessoas que enfrentaram a situação, defendendo os próprios interesses de forma objetiva, mas não dando atenção à qualidade da interação, ou seja, não demonstrando claramente se importarem com as necessidades, desejos ou sentimentos da outra pessoa. E, por fim, na categoria 3, foram enquadradas as respostas de enfrentamento que incluem a defesa dos próprios interesses, desejos, necessidades, após demonstração clara de compreensão e de interesse pelos desejos e necessidades do interlocutor.

4.3.5 FOLHA DE REGISTRO DOS JUÍZES (Anexo X): foi utilizada para que os juízes avaliassem e registrassem a categoria 1 (respostas sociais inadequadas), 2 (respostas sociais parcialmente adequadas) ou 3 (respostas sociais adequadas) para cada uma das verbalizações emitidas nas situações de iniciar conversação, recusar pedido, expressar opinião pessoal, cobrar dívida, defender os próprios direitos em situações nas quais são oferecidos serviços insatisfatórios, lidar com pessoas com atitudes grosseiras e fazer pedido com conflito de

interesses nas fases pré-treinamento, pós-treinamento e no *follow-up* realizado com o grupo experimental.

4.3.6 *MANUAL PARA OS JUÍZES* (Anexo XI): foi elaborado especialmente para esse estudo. O manual contém explicações e exemplos de respostas sociais inadequadas, respostas sociais parcialmente adequadas e respostas sociais adequadas para cada uma das sete situações de jogos de papéis. Assim, os juízes puderam recorrer a esse material em caso de dúvidas ou dificuldades durante a avaliação das verbalizações dos participantes da pesquisa.

4.3.7 *ESCALA DE SATISFAÇÃO COM A VIDA* (Anexo XII): é um questionário com 12 itens associados a estados de humor (solidão, tristeza ou felicidade) e a atitudes de satisfação ou insatisfação com a própria vida na velhice. Considerando-se a inexistência de estudos brasileiros de validação das escalas de satisfação com a vida em idosos, Cardoso e Ferreira (2009) fez uma seleção dos itens das escalas de Lawton (1975) e de Neugarten, Havighurst e Tobin (1961) que se associavam à satisfação e à insatisfação com a vida e realizou uma verificação preliminar das características psicométricas dessa montagem. A autora verificou que a Escala de Satisfação com a Vida apresentou características psicométricas adequadas, no que tange à sua validade fatorial e precisão. A escala é corrigida no sentido da satisfação e, assim, quanto maior o escore, maior a satisfação com a própria vida.

4.3.8 *ESCALA PANAS* (Anexo XIII): contém 16 itens e foi utilizada para a mensuração dos afetos positivos e negativos. Levando-se em consideração a inexistência de estudos brasileiros para a validação da escala de afetos positivos e negativos (PANAS) em idosos, Cardoso e Ferreira (2009) realizou uma verificação preliminar das características psicométricas da escala PANAS de Watson, Clark e Tellegen (1988) para o seu uso com pessoas na terceira idade. Neste estudo de Cardoso e Ferreira (2009), obteve-se a Escala PANAS com o fator 1 composto por nove itens que representam os afetos negativos e o fator 2 que ficou com 7 itens que definem os afetos positivos.

4.4 PROCEDIMENTO

Após a aprovação do projeto, “A Avaliação da Eficácia de um Programa de Treinamento em Habilidades Sociais para Idosos (THSI)”, pela Comissão de Ética em Pesquisa da Universidade do Estado do Rio de Janeiro – COEP/UERJ (ver Anexo XIV), a pesquisadora

entrou em contato com a Vice-Diretora da UnATI/UERJ, Sra. Célia Pereira Caldas, para explicar os objetivos da pesquisa e solicitar permissão para a realização do estudo com os estudantes da UnATI/UERJ. Com a autorização da Vice-Diretora da UnATI/UERJ, deu-se início à pesquisa de campo. É importante registrar que todo o processo da pesquisa obedeceu aos princípios éticos dispostos na Resolução nº 196/96, do Conselho Nacional de Saúde, do Ministério da Saúde, garantindo aos participantes, entre outros direitos, o consentimento livre e esclarecido e o sigilo das informações.

4.4.1 SELEÇÃO E AVALIAÇÃO DOS PARTICIPANTES

Inicialmente o THS foi divulgado através de cartazes (ver Anexo II) expostos no mural da UnATI/UERJ, com o objetivo de recrutar os idosos a participarem do treinamento. O cartaz informava que os interessados deveriam se dirigir à secretaria da UnATI/UERJ, nos meses de Julho e Agosto de 2008, para preencherem o formulário de inscrição que incluía dados pessoais e a disponibilidade de horário.

Em seguida, o estudo foi dividido em duas fases. Na primeira, a pesquisadora marcou um encontro, em uma sala do Serviço de Psicologia Aplicada (SPA) situado no Instituto de Psicologia da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), com cada uma das 72 pessoas inscritas, a fim de selecionar os participantes do estudo. Nesses encontros, a pesquisadora buscou avaliar se o THSI seria adequado às necessidades de cada um dos inscritos. Dessa forma, foram aplicados a Escala de Depressão em Geriatria-15 (Almeida & Almeida, 1999), o Mini-exame do Estado Mental (Brucki & cols., 2003) e o Questionário de Dificuldades em Situações Sociais nos 61 idosos que compareceram ao encontro marcado com a pesquisadora. Com base nesses instrumentos, seriam excluídos os estudantes que apresentassem sintomas depressivos e de demência e que não apresentassem dificuldades em enfrentar as situações sociais investigadas. Nesse sentido, a seleção teve como objetivo a inclusão de indivíduos que apresentassem dificuldades em enfrentar algumas das situações sociais investigadas. Vale ressaltar que os dados do Questionário de Dificuldades em Situações Sociais foram usados tanto para selecionar os idosos como para orientar na elaboração do conteúdo dos encontros do THSI.

A segunda fase da pesquisa envolveu a investigação da eficácia do Programa de Treinamento em Habilidades Sociais para Idosos. Como ponto inicial dessa etapa, a pesquisadora entrou em contato com os 61 estudantes que compareceram ao primeiro encontro para informar se este tinha sido ou não selecionado para fazer parte do estudo. Foi marcado um novo encontro

com cada uma das 53 pessoas selecionadas. A seguir, será feita uma breve descrição desse novo encontro.

Neste segundo encontro pré-treinamento, o participante foi informado sobre a pesquisa e a gravação das verbalizações emitidas em sete situações de jogos de papéis, assim como foi explicado que a identidade dele e as verbalizações gravadas seriam mantidas em sigilo. Além disso, foi explicitado que por razões referentes à pesquisa, alguns idosos selecionados não receberiam o treinamento. Mesmo assim, estes seriam avaliados juntamente com o grupo treinado e receberiam uma apostila (ver Apêndice B), contendo todo o material disponibilizado no THSI. A pesquisadora se comprometeu a encontrar com cada um dos participantes que fizessem parte do grupo controle, depois de terminada a pesquisa de campo, para entregar a apostila e explicar o conteúdo desta. É importante ressaltar que a escolha dos estudantes que fariam parte do grupo experimental e do grupo controle foi baseada na compatibilidade entre a disponibilidade de horário deles e o horário escolhido para o treinamento. Diante deste fato, que nem todos os componentes da pesquisa tinham disponibilidade de tempo para participar do THSI, não foi possível fazer uma distribuição aleatória dos idosos entre os grupos controle e experimental.

Após todos esses esclarecimentos, foi solicitado ao idoso a leitura do termo de consentimento livre e esclarecido e a assinatura deste, caso concordasse em participar do estudo. Após a assinatura, foi entregue ao estudante da UnATI/UERJ na respectiva ordem: o IHS (Del Prette & Del Prette, 2001a), a Escala de Satisfação com a Vida (Cardoso & Ferreira, 2009) e a Escala PANAS (Watson, Clark & Tellegen, 1988). Logo em seguida, a pesquisadora teve o cuidado de verificar se o participante havia compreendido a maneira de preencher os instrumentos entregues e esclareceu que não havia respostas certas ou erradas, o importante era que o participante respondesse de forma sincera às questões, para que fosse obtida uma avaliação fidedigna. Depois de receber preenchidos os três inventários de auto-informe, a pesquisadora iniciou a explicação das sete situações de jogos de papéis. O idoso foi orientado a responder cada situação de jogos de papéis como se essa estivesse realmente acontecendo naquele exato momento. Ele também foi solicitado a ignorar o gravador e a se concentrar inteiramente na situação. As verbalizações emitidas nas sete situações foram gravadas e depois transcritas integralmente pela pesquisadora para serem avaliadas por juízes previamente treinados. Por fim, foi comunicado ao participante que ele teria a liberdade de pedir mais informações sobre a pesquisa e recusar a sua participação em qualquer momento do estudo.

Para investigar a eficácia do THSI, o IHS, a Escala de Satisfação com a Vida e a Escala PANAS foram apresentados aos idosos em dois encontros de coleta de dados: (1) pré-treinamento, conforme descrito acima, e (2) pós-treinamento. Nesses dois encontros, os participantes foram encaminhados individualmente para uma sala com o objetivo de preencherem os instrumentos de auto-informe e responderem às situações de jogos de papéis. Vale ressaltar que os participantes do grupo experimental também responderam ao IHS e às sete situações de jogos de papéis com posterior *follow-up* de 30 dias. Desta forma, apenas o repertório de habilidades sociais dos participantes do grupo experimental foi avaliado no *follow-up*.

A pesquisadora contou com a ajuda de dois psicólogos que avaliaram, como juízes, as verbalizações emitidas nas sete situações de jogos de papéis em três momentos diferentes: (1) linha de base, (2) pós-treinamento e (3) *follow-up*. Esses dois juízes também colaboraram no estudo de Carneiro (2005), avaliando as verbalizações de 75 idosos em situações de recusar pedido; fazer pedido com conflito de interesses; defender os próprios direitos em situações nas quais são oferecidos serviços insatisfatórios; lidar com pessoas com atitudes grosseiras e expressar opiniões pessoais.

Foi realizado um treinamento prévio com os juízes para esclarecer os critérios definidos no Manual (ver Anexo XI) elaborado para avaliação do comportamento verbal dos participantes da pesquisa diante das sete situações de jogos de papéis. No decorrer do treinamento, os juízes foram instruídos de forma detalhada sobre: (1) respostas sociais inadequadas, (2) respostas sociais parcialmente adequadas e (3) respostas sociais adequadas (essas categorias podem ser consultadas no anexo IX) em situações de iniciar conversação, recusar pedido, expressar opinião pessoal, cobrar dívida, defender os próprios direitos em situações nas quais são oferecidos serviços insatisfatórios, lidar com pessoas com atitudes grosseiras e fazer pedido com conflito de interesses.

Finalmente, os juízes foram solicitados a analisar no máximo as verbalizações de uma situação social por dia, a fim de evitar que o cansaço interferisse na qualidade das avaliações. Além disso, no período de avaliação, os juízes foram expressamente proibidos de trocar informações entre si. Um aspecto importante a ser ressaltado diz respeito ao fato dos juízes estarem "cegos" com relação aos grupos, ou seja, eles avaliaram as verbalizações dos participantes, sem saber a qual grupo pertenciam e também não era identificado, para os juízes, a

etapa (pré-intervenção, pós-intervenção ou *follow-up*), com o intuito de evitar viés na avaliação do comportamento verbal dos idosos.

A partir deste treinamento, os juízes avaliaram as verbalizações dos participantes da seguinte forma: número 1 para as respostas sociais inadequadas, número 2 para as respostas sociais parcialmente adequadas e número 3 para as respostas sociais adequadas. Essas análises foram utilizadas posteriormente para o cálculo de acordos inter-juizes, ou seja, a pesquisadora computou a porcentagem de acordos e desacordos obtidos entre os dois juízes em cada uma das situações de jogos de papéis nas fases pré-treinamento, pós-treinamento e *follow-up*. O índice de concordância entre os dois avaliadores foi calculado por meio do teste Kappa. O valor de Kappa variou entre 0,70 e 1,00 sendo que a média do Kappa foi 0,879 o que configura uma alta concordância entre os avaliadores.

Com base nesses dados, os juizes discutiram os desacordos encontrados entre eles até chegarem a um consenso. Os dados obtidos a partir deste consenso foram então utilizados na análise estatística dos resultados. A avaliação dos juízes para cada uma das respostas dos participantes, nas sete situações de jogos de papéis nos diferentes momentos (linha de base, pós-treinamento e *follow-up*), e a concordância entre eles podem ser vistas no anexo XV.

4.4.2 TREINAMENTO DOS PARTICIPANTES

O Programa de Treinamento em Habilidades Sociais para Idosos (THSI) foi realizado em 14 encontros de aproximadamente uma hora e meia de duração cada. Desse total, 12 encontros ocorreram duas vezes na semana sem interrupção. Após esses 12 encontros, mais duas sessões foram conduzidas, uma logo na semana seguinte (pós-treinamento) e outra após um mês (*follow-up*), com o objetivo de avaliar a eficácia do THSI. A execução do THSI aconteceu no Auditório do Laboratório de Estudos Contemporâneos – LABORE da UERJ, espaço amplo, confortável e isento de ruídos externos. Já a aplicação dos instrumentos e as verbalizações emitidas nas situações de jogos de papéis pelos participantes foram realizadas nas salas do Serviço de Psicologia Aplicada (SPA) da UERJ. Tanto as avaliações como o THSI foram conduzidos pela pesquisadora.

O Programa de THSI foi desenvolvido a partir da adaptação do modelo de Falcone (1998, 1999, 2002) de treinamento em habilidades sociais com estudantes da UERJ. Com relação ao conteúdo dos encontros, o mesmo foi escolhido com base na literatura e nos dados obtidos no Questionário de Dificuldades em Situações Sociais. A partir desse questionário, foi verificado

que a maioria dos participantes do grupo experimental apresentou dificuldades nas situações que envolvem: iniciar e encerrar conversaço (65%); fazer pedido sem conflito de interesses (60%); fazer pedido com conflito de interesses (95%); fazer pedido de mudança de comportamento (75%); recusar pedidos (65%); responder a críticas (50%) e cobrar d vidas (75%). Com base nessas situa es apontadas pelos próprios membros do grupo experimental, juntamente com uma análise da literatura da área (ver quadro 1), foram selecionadas as seguintes situa es sociais para fazerem parte do THSI: iniciar, manter e encerrar conversaço; fazer pedidos sem ou com conflito de interesses; responder a pedidos; fazer pedido de mudança de comportamento; cobrar d vidas; responder a críticas; falar em público; fazer e receber elogios.

Os encontros foram previamente planejados em três partes: (1) verifica o de tarefas de casa que, quando bem-sucedidas, foram explicitamente reforçadas e, quando não bem-sucedidas, foram objeto de discussão, buscando-se alternativas com o objetivo de superar as dificuldades encontradas; (2) breve exposi o e discussão da situa o social a ser trabalhada, com fornecimento de um texto explicativo sobre o assunto e orienta es sobre como desempenhar de forma adequada; (3) dramatiza o; (4) avalia o do encontro e (5) atribui o de tarefas de casa para promover a generaliza o das aquisi es treinadas nos encontros, por exemplo, elogiar pessoas próximas (filhos, colegas da sala etc.). De fato, a execu o das tarefas de casa teve como objetivo principal promover a generaliza o das habilidades sociais trabalhadas no treinamento em grupo.

Já as técnicas empregadas incluíram: 1) explica es sobre o comportamento social apropriado; 2) imagina o de cenas envolvendo situa es de intera o; 3) dramatiza o ou desempenho de papéis das cenas imaginadas (role play); 4) prática das habilidades aprendidas nos encontros, em situa o de vida real; 5) vivências de grupo (Del Prette & Del Prette, 2002); 6) apresenta o e discussão de cenas de filme; 7) automonitoramento; 8) feedback; 9) reforçamento e 10) utiliza o de textos diversos (poesias, cr nicas, poemas etc.).

A estrutura geral de cada um dos encontros do THSI será descrita resumidamente no Apêndice, incluindo o número de encontros, os respectivos objetivos e os recursos e estratégias de interven o utilizados.

4.5 ANÁLISE DE DADOS

Para a extração dos fatores de cada um dos testes, foi utilizada uma análise fatorial exploratória com rotação varimax. Além disso, foram calculados os índices de alfa de Cronbach como índice de consistência interna para cada um dos fatores gerados.

Para a comparação do efeito do THSI, foi utilizado o teste t pareado, considerando a presença de normalidade nas variáveis dependentes (fatores dos instrumentos). O teste t pareado foi realizado para cada um dos grupos (grupo controle e grupo experimental). Dessa forma, foi possível verificar o efeito do treinamento através dos fatores do IHS, da Escala de Satisfação com a Vida e dos fatores da Escala PANAS para cada um dos grupos.

Para verificar a existência ou não de diferenças entre o grupo experimental e o grupo controle no IHS, na Escala de Satisfação com a Vida e na Escala PANAS, foi realizado o teste t entre as médias dos escores de cada grupo em cada fator.

Como visto, para orientar os juízes na avaliação das respostas dos participantes emitidas nas sete situações de jogos de papéis, foi construído um manual contendo explicações e exemplos de três categorias de avaliação: (1) respostas sociais inadequadas; (2) respostas sociais parcialmente adequadas e (3) respostas sociais adequadas. Levando-se em conta que as verbalizações emitidas pelos participantes, em cada uma das situações de jogos de papéis nos diferentes momentos (pré-treinamento, pós-treinamento e *follow-up*), receberam de cada juiz uma única avaliação, foi calculado o índice de concordância entre os dois avaliadores por meio do teste Kappa. Além disso, por se tratar de uma avaliação com três categorias, foi verificada a diferença na frequência das respostas sociais inadequadas, das respostas sociais parcialmente adequadas e das respostas sociais adequadas, entre o antes e o depois do treinamento, utilizando o teste qui-quadrado de contingência. O teste qui-quadrado também foi usado para verificar a existência de diferenças entre o grupo experimental e o grupo controle.

Para avaliação global dos jogos de papéis entre grupo controle e grupo experimental, foi utilizado um teste não paramétrico Wilcoxon.

O software utilizado foi o SPSS versão 13.0 (Field, 2009) e o índice de significância adotado é de 5%.

5. RESULTADOS

5.1 AVALIAÇÃO DOS EFEITOS DO THSI ATRAVÉS DO INVENTÁRIO DE HABILIDADES SOCIAIS (IHS DE DEL PRETTE & DEL PRETTE, 2001A)

5.1.1 AVALIAÇÃO DA EQUIVALÊNCIA ENTRE OS GRUPOS CONTROLE E EXPERIMENTAL

Primeiro, conforme pode ser observado na Tabela 2, foi realizada uma comparação entre as médias dos grupos controle e experimental nos cinco fatores do IHS (enfrentamento e auto-afirmação com risco; auto-afirmação na expressão de sentimentos positivos; conversação e desenvoltura social; auto-exposição a desconhecidos e situações novas e autocontrole da agressividade em situações aversivas), com o objetivo de verificar se esses dois grupos eram equivalentes na fase pré-treinamento.

Tabela 2

Comparação entre as médias dos grupos controle e experimental nos fatores do Inventário de Habilidades Sociais na fase pré-treinamento

Fatores	Grupos	N	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	t	gl	Sig.
Fator 1 - Enfrentamento e auto-afirmação com risco	Grupo Controle	20	-0,180	1,130	0,250	-1,150	36	0,260
	Grupo Experimental	18	0,200	0,820	0,190			
Fator 2 - Auto-afirmação na expressão de sentimentos positivos	Grupo Controle	20	-0,390	1,130	0,250	-2,650	38	0,010*
	Grupo Experimental	20	0,390	0,680	0,150			
Fator 3 - Conversação e desenvoltura social	Grupo Controle	20	-0,220	1,020	0,230	-1,460	37	0,150
	Grupo Experimental	19	0,240	0,950	0,220			
Fator 4 - Auto-exposição a desconhecidos e situações novas	Grupo Controle	20	-0,090	0,950	0,210	-0,560	38	0,580
	Grupo Experimental	20	0,090	1,070	0,240			
Fator 5 - Autocontrole da agressividade em situações aversivas	Grupo Controle	20	0,460	0,850	0,190	3,260	38	0,000*
	Grupo Experimental	20	-0,460	0,940	0,210			

A partir dessa comparação, foi possível constatar diferenças significativas entre os grupos controle e experimental no fator auto-afirmação na expressão de sentimentos positivos ($t=-2,65$, $gl=38$, $p=0,01$) e no fator autocontrole da agressividade em situações aversivas ($t=3,26$, $gl=38$, $p=0,00$). No fator 2, auto-afirmação na expressão de sentimentos positivos, foi observado que o

grupo experimental apresentou uma média mais alta do que a do grupo controle, enquanto que o grupo controle obteve uma média mais elevada no fator referente ao autocontrole da agressividade em situações aversivas.

5.1.2 COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS ENTRE GRUPOS NA FASE PÓS-TREINAMENTO

A comparação do grupo controle com o grupo experimental nos cinco fatores do IHS (enfrentamento e auto-afirmação com risco; auto-afirmação na expressão de sentimentos positivos; conversação e desenvoltura social; auto-exposição a desconhecidos e situações novas e autocontrole da agressividade em situações aversivas), na fase pós-treinamento, pode ser vista na Tabela 3.

Tabela 3

Comparação entre as médias dos grupos controle e experimental nos fatores do Inventário de Habilidades Sociais na fase pós-treinamento.

Fatores	Grupos	N	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	t	gl	Sig.
Fator 1 - Enfrentamento e auto-afirmação com risco	Grupo Controle	16	0,140	0,740	0,180	0,740	33	0,460
	Grupo Experimental	19	-0,120	1,190	0,270			
Fator 2 - Auto-afirmação na expressão de sentimentos positivos	Grupo Controle	16	-0,050	0,680	0,170	-0,250	33	0,800
	Grupo Experimental	19	0,040	1,220	0,280			
Fator 3 - Conversação e desenvoltura social	Grupo Controle	16	-0,160	0,910	0,230	-0,890	33	0,380
	Grupo Experimental	19	0,140	1,070	0,250			
Fator 4 - Auto-exposição a desconhecidos e situações novas	Grupo Controle	16	-0,140	0,990	0,250	-0,760	33	0,450
	Grupo Experimental	19	0,120	1,020	0,230			
Fator 5 - Autocontrole da agressividade em situações aversivas	Grupo Controle	16	-0,030	0,930	0,230	-0,020	33	0,990
	Grupo Experimental	19	0,030	1,080	0,250			

A comparação entre as médias dos dois grupos, depois do THSI, não revelou diferenças significativas em nenhum dos cinco fatores do IHS. A seguir, será apresentada a análise intragrupos a partir do IHS.

5.1.3 COMPARAÇÃO ENTRE OS DADOS DO INVENTÁRIO DE HABILIDADES SOCIAIS ANTES E APÓS O THSI

Para avaliar o desenvolvimento e aperfeiçoamento do repertório de habilidades sociais dos participantes do grupo controle e do grupo experimental, foi investigada a diferença das

habilidades sociais entre a linha de base e o pós-treinamento nos cinco fatores do IHS: (1.º) Enfrentamento e auto-afirmação com risco; (2.º) Auto-afirmação na expressão de sentimentos positivos; (3.º) Conversação e desenvoltura social; (4.º) Auto-exposição a desconhecidos e situações novas e o (5.º) Autocontrole da agressividade em situações aversivas. O teste-t pareado indicou, nessa análise intragrupos, não haver diferença significativa entre o antes e o depois do THSI, para o grupo controle, em nenhum dos cinco fatores do IHS, como pode ser visto na Tabela 4.

Tabela 4

Dados estatísticos de mudanças verificadas nos escores fatoriais do Inventário de Habilidades Sociais no grupo controle entre os períodos antes e depois do treinamento

Fatores		Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	T	gl	Sig.
Fator 1 - Enfrentamento e auto-afirmação com risco	Pré	-0,290	1,119	0,280	-1,886	15	0,079
	Pós	0,137	0,737	0,184			
Fator 2 - Auto-afirmação na expressão de sentimentos positivos	Pré	-0,535	1,117	0,279	-1,271	15	0,223
	Pós	-0,047	0,682	0,170			
Fator 3 - Conversação e desenvoltura social	Pré	-0,425	0,907	0,227	-1,030	15	0,319
	Pós	-0,165	0,914	0,229			
Fator 4 - Auto-exposição a desconhecidos e situações novas	Pré	-0,313	0,826	0,206	-0,484	15	0,636
	Pós	-0,141	0,987	0,247			
Fator 5 - Autocontrole da agressividade em situações aversivas	Pré	0,594	0,852	0,213	1,803	15	0,092
	Pós	-0,003	0,933	0,233			

Com relação ao grupo experimental, como se vê na Tabela 5, os valores médios, após o THSI, foram significativamente mais altos que os do pré-treinamento nos seguintes fatores: enfrentamento e auto-afirmação com risco ($p=0,002$), conversação e desenvoltura social ($p=0,008$) e auto-exposição a desconhecidos e situações novas ($p=0,008$). O fator auto-afirmação na expressão de sentimentos positivos, apesar de não atingir significância estatística, o valor médio foi maior na pós-intervenção e o fator referente ao autocontrole da agressividade em situações aversivas, o valor da média, na pós-intervenção, foi mais baixo que o da pré-intervenção.

Tabela 5

Dados estatísticos de mudanças verificadas nos escores fatoriais do Inventário de Habilidades Sociais no grupo experimental entre os períodos antes e depois do treinamento

Fatores		Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	t	gl	Sig.
Fator 1 - Enfrentamento e auto-afirmação com risco	Pré	0,166	0,839	0,203	11,374	16	0,002 *
	Pós	0,194	1,230	0,298			
Fator 2 - Auto-afirmação na expressão de sentimentos positivos	Pré	0,040	0,690	0,158	0,886	18	0,387
	Pós	0,364	1,224	0,281			
Fator 3 - Conversação e desenvoltura social	Pré	0,147	0,972	0,229	8,226	17	0,008 *
	Pós	0,224	1,102	0,260			
Fator 4 - Auto-exposição a desconhecidos e situações novas	Pré	0,119	1,052	0,241	-7,281	18	0,008 *
	Pós	0,210	1,022	0,234			
Fator 5 - Autocontrole da agressividade em situações aversivas	Pré	0,003	0,963	0,221	-1,232	18	0,234
	Pós	-0,460	1,079	0,247			

Em suma, a análise intragrupos demonstrou que, após o treinamento, em relação aos fatores do IHS, os participantes do grupo experimental apresentaram resultados superiores aos do grupo controle nos fatores: enfrentamento e auto-afirmação com risco, conversação e desenvoltura social e auto-exposição a desconhecidos e situações novas. Com relação ao fator auto-afirmação na expressão de sentimentos positivos e ao fator relacionado ao autocontrole da agressividade em situações aversivas, não foram identificadas mudanças significativas entre os participantes tanto do grupo controle como do grupo experimental após o treinamento.

No *follow-up* ocorreu um aumento estatisticamente significativo da primeira avaliação para a terceira, entre os participantes do grupo experimental, nos seguintes fatores do IHS: enfrentamento e auto-afirmação com risco ($t=6,823$, $gl=18$, $p=0,003$), conversação e desenvoltura social ($t=9,846$, $gl=18$, $p=0,001$) e auto-exposição a desconhecidos e situações novas ($t=7,912$, $gl=18$, $p=0,042$). Entretanto, não ocorreu mudança significativa em nenhum dos fatores do IHS da segunda avaliação para a terceira, indicando que os resultados se mantiveram.

A partir da análise intragrupos, é possível observar que o THSI foi eficaz em melhorar significativamente as respostas dos participantes experimentais no fator enfrentamento e auto-afirmação com risco; no fator conversação e desenvoltura social e no fator auto-exposição a desconhecidos e situações novas e essa melhora se manteve estável após um *follow-up* de 30 dias.

Em relação ao escore total das habilidades sociais, mensurado pelo IHS, antes e depois da intervenção, pôde-se verificar que não ocorreu mudança significativa no grupo controle. Tal constatação pode ser observada na Tabela 6.

Tabela 6

Dados estatísticos de mudanças verificadas no escore total do Inventário de Habilidades Sociais no grupo controle entre os períodos antes e depois do treinamento.

		Média	N	DP	Erro Padrão	t	gl	Sig.
Escore Total Inventário de Habilidades Sociais	Pré	0,307	18	0,857	0,214	1,375	15	0,189
	Pós	0,058	18	1,006				

Já os dados estatísticos referentes às mudanças verificadas no escore total do IHS no grupo experimental, entre os períodos antes e depois do THSI, podem ser visualizados na Tabela 7.

Tabela 7

Dados estatísticos de mudanças verificadas no escore total do Inventário de Habilidades Sociais no grupo experimental entre os períodos antes e depois do treinamento.

		Média	N	DP	Erro Padrão	t	gl	Sig.
Escore Total Inventário de Habilidades Sociais	Pré	-0,459	18	1,036	0,259	-2,822	15	0,013 *
	Pós	-0,016	18	1,027				

Conforme pode ser visto na Tabela 7, houve um aumento significativo ($p=0,013$) na média do grupo experimental, isto é, no pré-treino era de -0,459 e subiu para -0,016 no pós-treino. Para uma análise complementar das habilidades sociais, foram elaboradas sete situações de jogos de papéis.

5.2 AVALIAÇÃO DAS HABILIDADES SOCIAIS ATRAVÉS DE SETE SITUAÇÕES DE JOGOS DE PAPÉIS

Será especificado, a seguir, a porcentagem de respostas sociais inadequadas, respostas sociais parcialmente adequadas e respostas sociais adequadas do grupo controle e do grupo experimental, a partir da avaliação dos juízes, nos diferentes momentos, pré-treinamento e pós-treinamento, nas situações de: iniciar conversação; recusar pedido; expressar opinião pessoal; cobrar dívida; defender os próprios direitos em situações nas quais são oferecidos serviços insatisfatórios; lidar com pessoas com atitudes grosseiras e fazer pedido com conflito de interesses.

A primeira situação social investigou o comportamento verbal dos participantes do grupo controle e experimental ao iniciarem uma conversação. Na avaliação pré-intervenção, dos 20 participantes do grupo controle, 45% iniciaram a conversa de forma socialmente inadequada, enquanto que 30% iniciaram de forma parcialmente adequada e 25% iniciaram a conversa de modo socialmente adequado. Em relação ao grupo experimental, dos 20 participantes, 80% iniciaram a conversa de modo inadequado, 10% iniciaram de forma parcialmente adequada e 10% adotaram respostas socialmente adequadas.

Na avaliação pós-treinamento, 65% dos participantes do grupo controle iniciaram a conversa de modo socialmente inadequado, 20% de forma parcialmente adequada e 15% iniciaram de modo socialmente adequado. Em relação ao grupo experimental, 10% das pessoas iniciaram a conversa inadequadamente, 50% iniciaram a conversa de forma parcialmente adequada e 40% de forma socialmente adequada.

Para ilustrar os dados obtidos na situação de iniciar conversação, foram elaboradas a figura 1 que mostra a porcentagem de respostas sociais inadequadas, respostas sociais parcialmente adequadas e respostas sociais adequadas do grupo controle nas fases pré e pós-treinamento e a figura 2 que mostra a porcentagem de respostas sociais inadequadas, respostas sociais parcialmente adequadas e respostas sociais adequadas do grupo experimental antes e depois do treinamento.

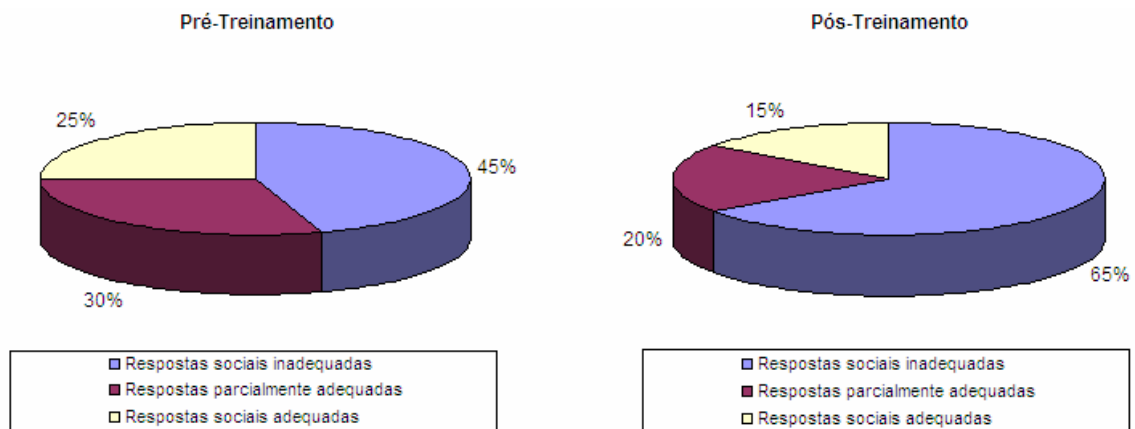


Figura 1: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo controle na situação de iniciar conversação nas fases pré e pós-treinamento.

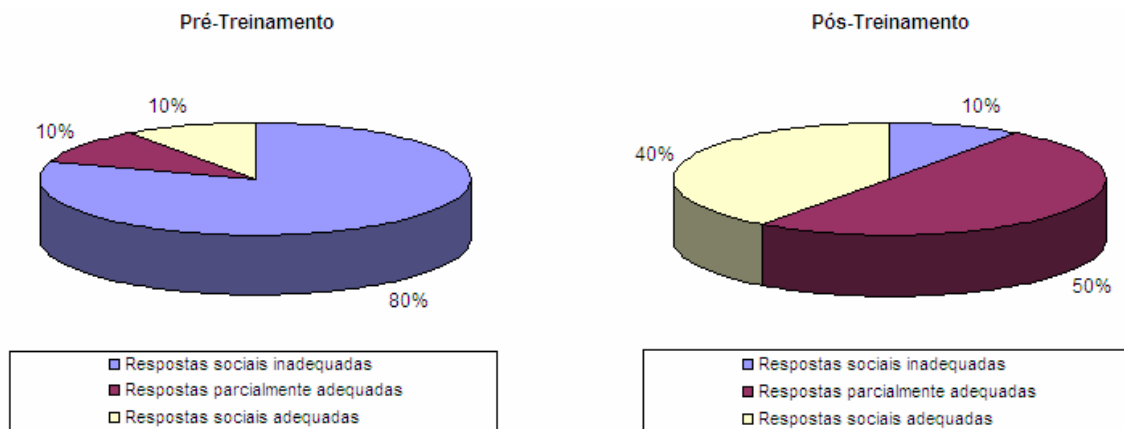


Figura 2: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo experimental na situação de iniciar conversação nas fases pré e pós-treinamento.

Por fim, no *follow-up*, pôde-se identificar 20% dos participantes do grupo experimental com respostas socialmente inadequadas, 30% com respostas parcialmente adequadas e 50% com respostas socialmente adequadas.

A segunda situação social investigou o comportamento verbal dos membros do grupo controle e experimental ao recusarem um pedido. Na avaliação pré-intervenção, dos 20 participantes do grupo controle, 70% adotaram respostas sociais inadequadas ao recusar um pedido, enquanto que nenhum dos participantes recusou o pedido de modo parcialmente adequado e o pedido foi recusado de forma socialmente adequada por 30% deles. Em relação ao grupo experimental, 70% das pessoas adotaram respostas sociais inadequadas, 5% delas

recusaram o pedido de forma parcialmente adequada e 25% recusaram de forma socialmente adequada.

Na avaliação pós-intervenção, 65% dos participantes do grupo controle adotaram respostas inadequadas ao recusarem um pedido, 5% deles recusaram o pedido de forma parcialmente adequada e 30% recusaram o pedido de forma socialmente adequada. Em relação ao grupo experimental, 45% dos 20 participantes recusaram o pedido de forma inadequada, 5% de forma parcialmente adequada e 50% recusaram de modo adequado.

A figura 3 mostra os resultados obtidos a partir das verbalizações dos participantes do grupo controle na situação de recusar pedido nas fases pré e pós-treinamento.

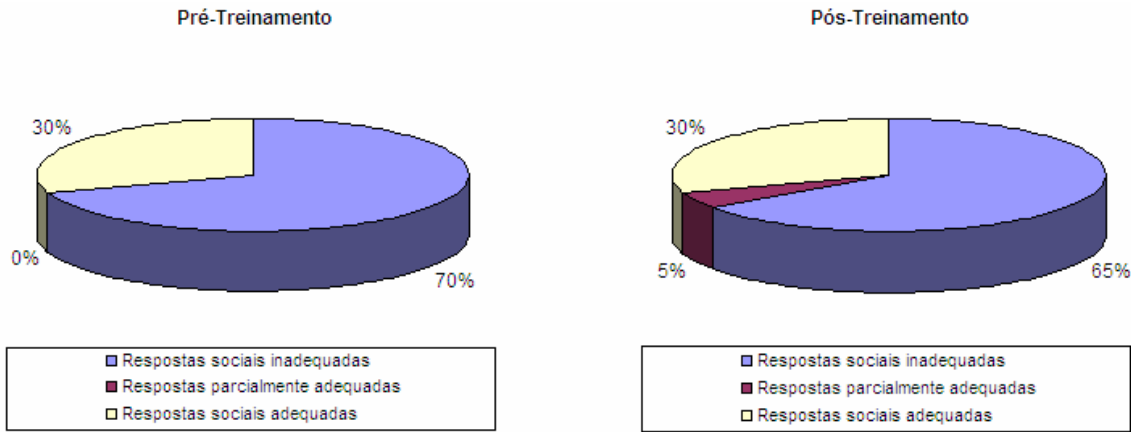


Figura 3: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo controle na situação de recusar pedido nas fases pré e pós-treinamento.

Já a figura 4 apresenta os resultados obtidos a partir das verbalizações dos participantes do grupo experimental na situação de recusar pedido nas fases pré e pós-treinamento.

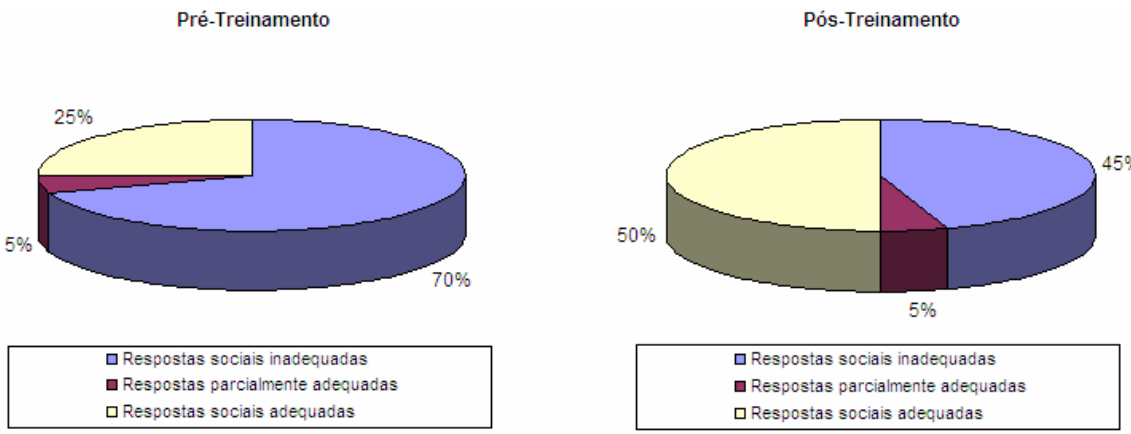


Figura 4: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo experimental na situação de recusar pedido nas fases pré e pós-treinamento.

Em relação ao *follow-up*, 30% dos participantes do grupo experimental adotaram respostas inadequadas ao recusarem um pedido, 15% recusaram de forma parcialmente adequada e 55% recusaram ao pedido de modo socialmente adequado.

A terceira situação social foi elaborada com o objetivo de investigar de que forma os participantes da pesquisa expressam as suas opiniões pessoais. Na avaliação pré-intervenção, dos estudantes do grupo controle, 20% deles apresentaram respostas sociais inadequadas, ou seja, não conseguiram expor a opinião pessoal ou conseguiram de forma inadequada, enquanto que 55% conseguiram expor a opinião de forma parcialmente adequada e 25% conseguiram expor adequadamente a opinião pessoal. No grupo experimental, 30% dos participantes expressaram a opinião pessoal inadequadamente, 65% expressaram a opinião de forma parcialmente adequada e 5% conseguiram expor a opinião pessoal de modo adequado.

Na avaliação pós-intervenção, 45% dos participantes do grupo controle adotaram respostas sociais inadequadas, 35% deles adotaram respostas parcialmente adequadas e 20% expressaram a opinião pessoal de modo socialmente adequado. Já no grupo experimental, 20% das pessoas responderam de forma inadequada, 50% adotaram respostas parcialmente adequadas e 30% expressaram a opinião de forma socialmente adequada.

No *follow-up*, 35% dos participantes do grupo experimental expressaram a sua opinião de forma socialmente inadequada, 50% de forma parcialmente adequada e 15% das pessoas conseguiram expressar a opinião pessoal de forma socialmente adequada.

Já na situação de cobrar dívida, foi constatado que, no grupo controle, 80% dos participantes não conseguiram cobrar a dívida ou cobraram de uma forma inadequada, 15% conseguiram cobrar, porém de forma parcialmente adequada e apenas 5% cobraram a dívida de modo socialmente adequado. No grupo experimental, todos os participantes, ou seja, 100% dos idosos deste grupo, cobraram a dívida de forma inadequada, ou não conseguiram cobrar a dívida.

Em relação à avaliação pós-intervenção, 90% dos participantes do grupo controle não conseguiram cobrar a dívida ou cobraram de forma inadequada e 10% cobraram de modo parcialmente adequado. Já no grupo experimental, 75% dos participantes adotaram respostas sociais inadequadas, 10% cobraram a dívida de modo parcialmente adequado e 15% cobraram de forma socialmente adequada.

Para ilustrar os dados obtidos na situação de cobrar dívida, foram elaboradas a figura 5 que mostra a porcentagem de respostas sociais inadequadas, respostas sociais parcialmente

adequadas e respostas sociais adequadas do grupo controle nas fases pré e pós-treinamento e a figura 6 que mostra a porcentagem de respostas sociais inadequadas, respostas sociais parcialmente adequadas e respostas sociais adequadas do grupo experimental nas fases pré e pós-treinamento.

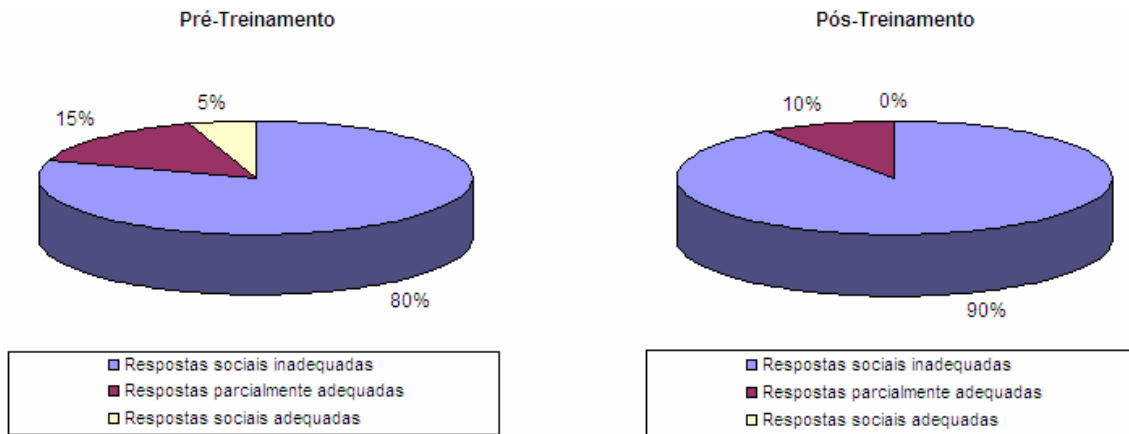


Figura 5: Avaliação dos juizes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo controle na situação de cobrar dívida nas fases pré e pós-treinamento.

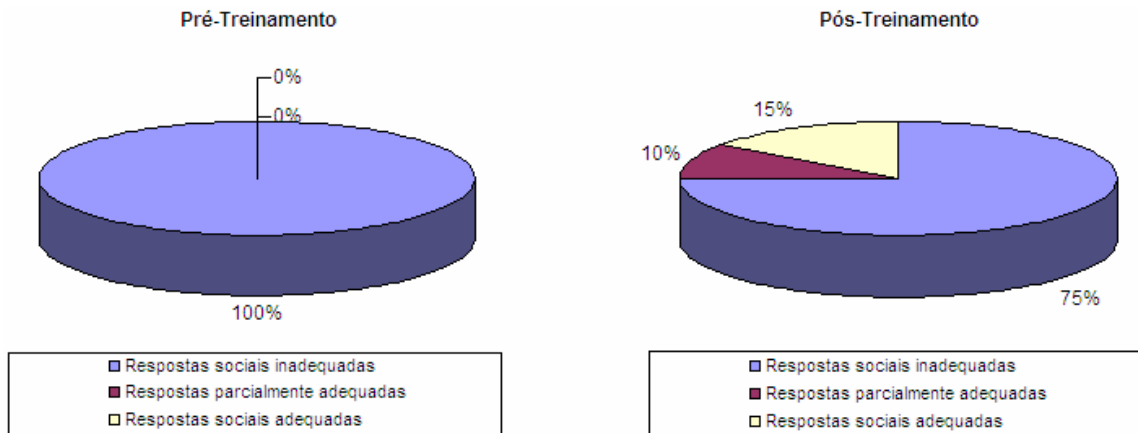


Figura 6: Avaliação dos juizes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo experimental na situação de cobrar dívida nas fases pré e pós-treinamento.

Em relação ao *follow-up*, foi verificado que 70% dos participantes do grupo experimental não conseguiram ou conseguiram de modo socialmente inadequado cobrar a dívida e 30% deles conseguiram cobrar a dívida de forma parcialmente adequada.

A quinta situação social teve como objetivo investigar como os participantes da amostra defendem os próprios direitos em situações nas quais são oferecidos serviços insatisfatórios. Na avaliação pré-intervenção, dos 20 estudantes do grupo controle, 55% apresentaram respostas sociais inadequadas, enquanto que 35% adotaram respostas parcialmente adequadas e 10%

defenderam adequadamente os próprios direitos em situações nas quais são oferecidos serviços insatisfatórios. Dos idosos do grupo experimental, 55% deles defenderam os próprios direitos de forma socialmente inadequada; 25%, de forma parcialmente adequada e 20% defenderam de forma socialmente adequada.

Na avaliação pós-intervenção, dos idosos do grupo controle, 60% apresentaram respostas sociais inadequadas na situação de defender os próprios direitos, enquanto que 15% apresentaram respostas sociais parcialmente adequadas e 25% apresentaram respostas sociais adequadas. No grupo experimental, 30% dos participantes defenderam os próprios direitos de modo socialmente inadequado, 30% defenderam de forma parcialmente adequada e 40% defenderam os seus direitos de modo socialmente adequado.

Para ilustrar os dados obtidos na situação de defender os próprios direitos, foram elaboradas a figura 7 que mostra a porcentagem de respostas sociais inadequadas, respostas sociais parcialmente adequadas e respostas sociais adequadas do grupo controle nas fases pré e pós-treinamento e a figura 8 que mostra a porcentagem de respostas sociais inadequadas, respostas sociais parcialmente adequadas e respostas sociais adequadas do grupo experimental nas fases pré e pós-treinamento.

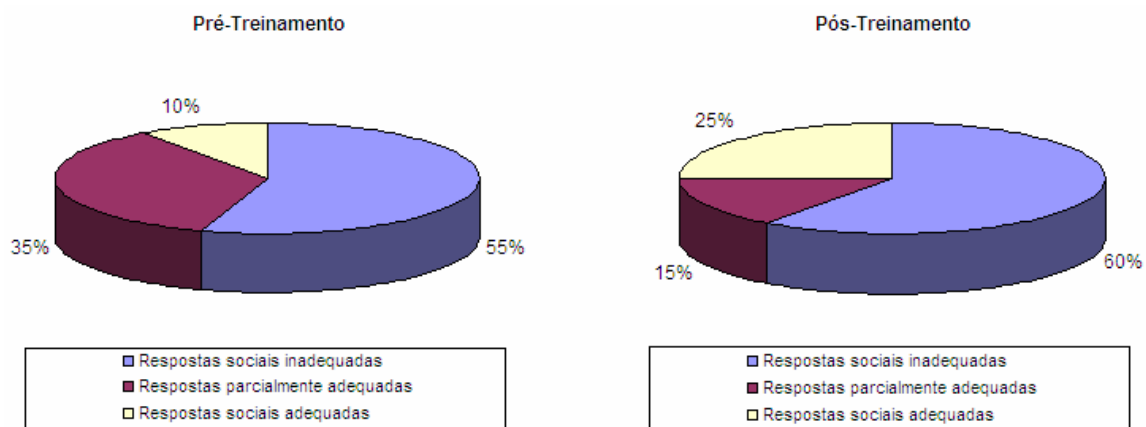


Figura 7: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo controle na situação de defender os próprios direitos nas fases pré e pós-treinamento.

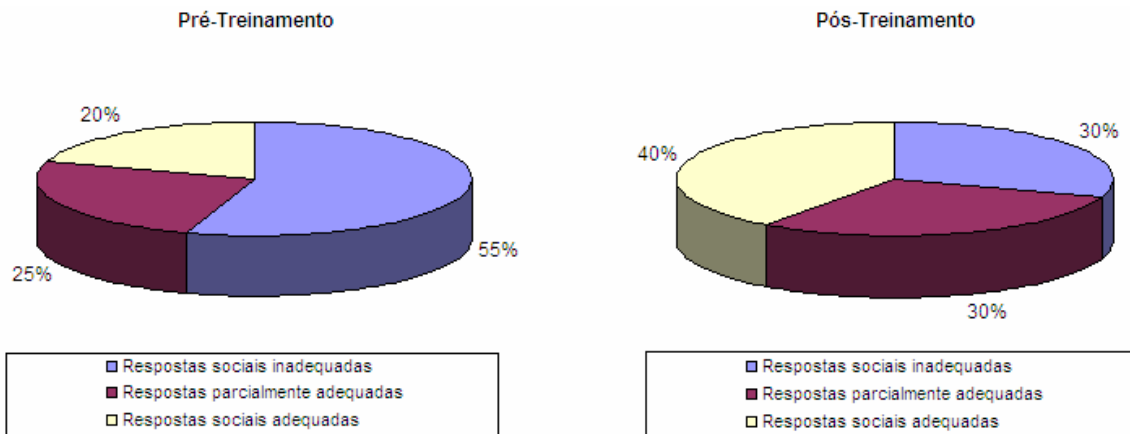


Figura 8: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo experimental na situação de defender os próprios direito nas fases pré e pós-treinamento.

Em relação ao *follow-up*, 40% dos participantes do grupo experimental adotaram respostas sociais inadequadas, 10% deles responderam de forma parcialmente adequada e 50% conseguiram defender os seus direitos de modo socialmente adequado.

A situação social seis investigou o comportamento verbal dos participantes da pesquisa ao lidarem com pessoas com atitudes grosseiras. Na avaliação antes do treinamento, foi constatado, no grupo controle, que 75% dos participantes reagiram de forma socialmente inadequada, 25% deles apresentaram respostas parcialmente adequadas e nenhuma das pessoas deste grupo apresentou respostas socialmente adequadas diante desta situação social. No grupo experimental, foi constatado que 70% dos participantes apresentaram respostas socialmente inadequadas, 30% deles adotaram respostas parcialmente adequadas e nenhum dos participantes apresentou respostas socialmente adequadas nesta específica situação social.

Em relação à avaliação pós-intervenção, foi verificado que no grupo controle 65% dos participantes adotaram respostas sociais inadequadas, 30% apresentaram respostas parcialmente adequadas e apenas 5% deste grupo apresentaram respostas socialmente adequadas. Já no grupo experimental, 55% dos participantes responderam de modo inadequado, 30% deles responderam de forma parcialmente adequada e 15% adotaram respostas socialmente adequadas.

Para ilustrar os dados obtidos na situação de lidar com pessoas com atitudes grosseiras, foram elaboradas a figura 9 que mostra a porcentagem de respostas sociais inadequadas, respostas sociais parcialmente adequadas e respostas sociais adequadas do grupo controle nas fases pré e pós-treinamento e a figura 10 que mostra a porcentagem de respostas sociais

inadequadas, respostas sociais parcialmente adequadas e respostas sociais adequadas do grupo experimental nas fases pré e pós-treinamento.

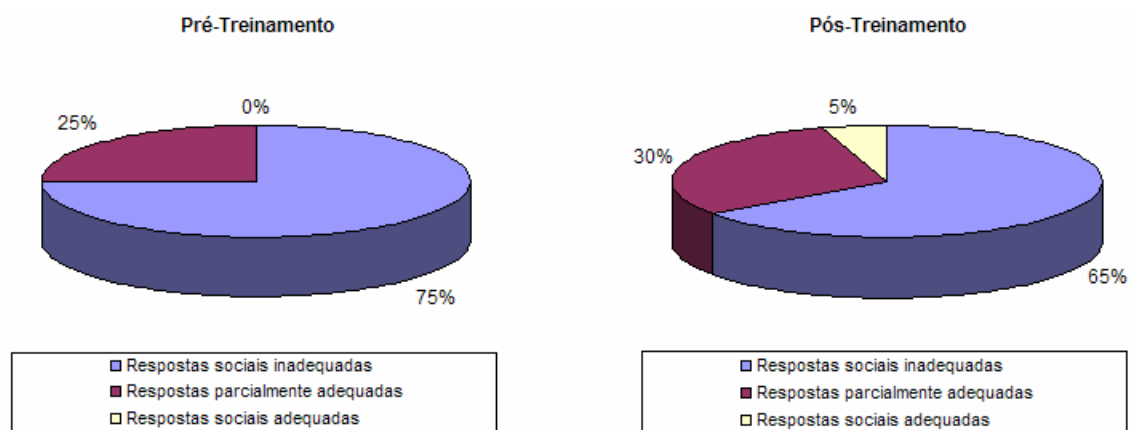


Figura 9: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo controle na situação de lidar com pessoas com atitudes grosseiras.

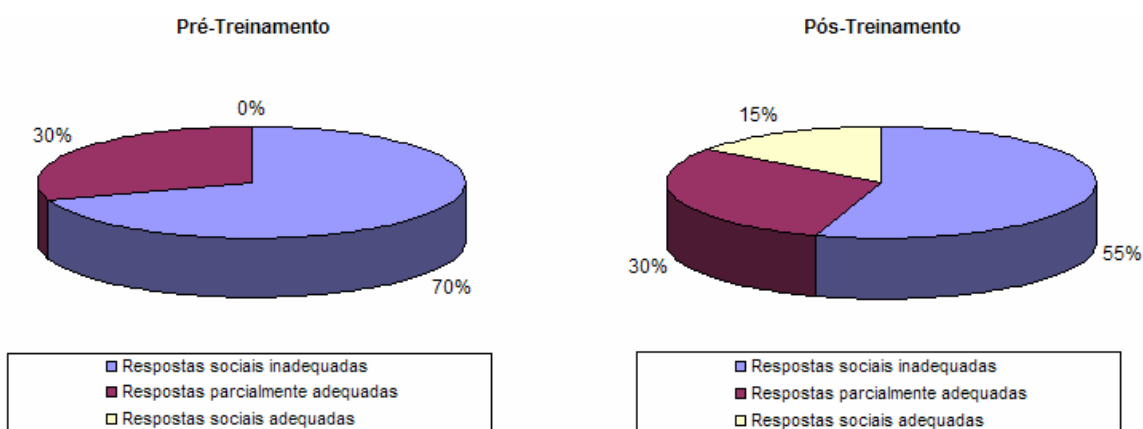


Figura 10: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo experimental na situação de lidar com pessoas com atitudes grosseiras.

No *follow-up*, foram identificadas 50% de pessoas do grupo experimental com respostas sociais inadequadas, 25% com respostas parcialmente adequadas e 25% com respostas sociais adequadas.

Na situação social de fazer pedido com conflito de interesses, foi constatado que antes do THSI, no grupo controle, 70% dos idosos não conseguiram fazer o pedido com conflito de interesses ou conseguiram de modo inadequado, 25% conseguiram fazer o pedido com conflito, porém de forma parcialmente adequada e apenas 5% das pessoas fizeram o pedido de forma socialmente adequada. No grupo experimental, 75% dos participantes não conseguiram fazer o

pedido com conflito de interesse ou fizeram de modo inadequado, enquanto que 25% conseguiram fazer o pedido de forma parcialmente adequada e nenhum dos participantes do grupo experimental conseguiu fazer o pedido de modo socialmente adequado.

Em relação à avaliação pós-intervenção, 70% dos idosos do grupo controle não conseguiram fazer o pedido com conflito de interesses ou conseguiram de forma inadequada, 30% fizeram de forma parcialmente adequada e nenhuma das pessoas fez o pedido de forma adequada. No grupo experimental, 55% dos participantes adotaram respostas socialmente inadequadas, 40% deles deram respostas parcialmente adequadas e apenas 5% fizeram o pedido de modo adequado.

Para ilustrar os dados obtidos na situação de fazer pedido com conflito de interesses, foram elaboradas a figura 11 que mostra a porcentagem de respostas sociais inadequadas, respostas sociais parcialmente adequadas e respostas sociais adequadas do grupo controle nas fases pré e pós-treinamento e a figura 12 que mostra a porcentagem de respostas sociais inadequadas, respostas sociais parcialmente adequadas e respostas sociais adequadas do grupo experimental nas fases pré e pós-treinamento.

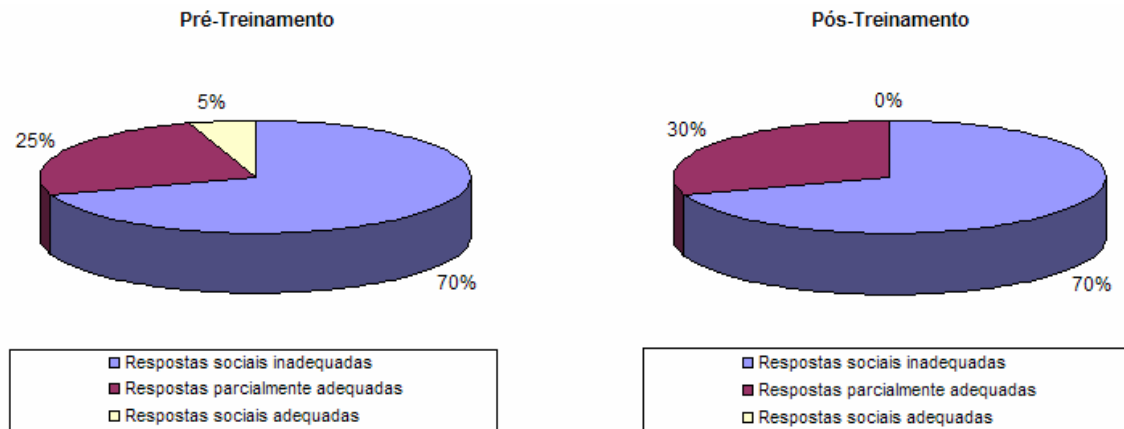


Figura 11: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo controle na situação de fazer pedido com conflito de interesses.

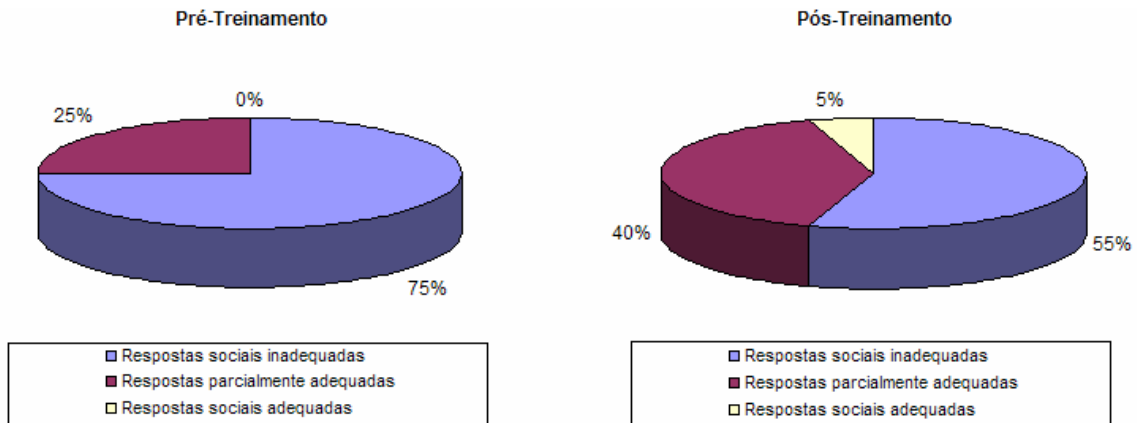


Figura 12: Avaliação dos juízes quanto ao comportamento verbal dos idosos do grupo experimental na situação de fazer pedido com conflito de interesses.

Por fim, no *follow-up*, pôde-se constatar que 55% das pessoas do grupo experimental não fizeram ou conseguiram fazer de modo inadequado o pedido com conflito de interesses, 35% fizeram de modo parcialmente adequado o pedido e 10% conseguiram fazer o pedido de forma socialmente adequada.

5.2.1 AVALIAÇÃO DA EQUIVALÊNCIA ENTRE OS GRUPOS CONTROLE E EXPERIMENTAL

A comparação entre as respostas sociais inadequadas, respostas sociais parcialmente adequadas e respostas sociais adequadas do grupo controle com as do grupo experimental nas sete situações de jogos de papéis (iniciar conversa; recusar pedido; expressar opinião pessoal; cobrar dívida; defender os próprios direitos em situações nas quais são oferecidos serviços insatisfatórios; lidar com pessoas com atitudes grosseiras e fazer pedido com conflito de interesses), na fase pré-treinamento, pode ser vista na Tabela 8.

Tabela 8

Comparação entre as respostas sociais inadequadas, respostas sociais parcialmente adequadas e respostas sociais adequadas dos grupos controle e experimental nas sete situações de jogos de papéis na fase pré-treinamento.

Situações Sociais	Grupos	Respostas Sociais Inadequadas	Respostas Sociais Parcialmente Adequadas	Respostas Sociais Adequadas	X ²	gl	Sig.
1. Iniciar Conversação	Grupo Controle	25%	30%	45%	1,873	2	0,061
	Grupo Experimental	10%	10%	80%			
2. Recusar Pedido	Grupo Controle	70%	0%	30%	0,371	2	0,872
	Grupo Experimental	70%	5%	25%			
3. Expressar Opinião Pessoal	Grupo Controle	80%	15%	5%	1,301	2	0,053
	Grupo Experimental	100%	0%	0%			
4. Cobrar Dívida	Grupo Controle	55%	35%	10%	0,979	2	0,881
	Grupo Experimental	55%	25%	20%			
5. Defender os próprios direitos em situações nas quais são oferecidos serviços insatisfatórios	Grupo Controle	55%	35%	10%	1,003	2	0,712
	Grupo Experimental	55%	25%	20%			
6. Lidar com pessoas com atitudes grosseiras	Grupo Controle	75%	0%	25%	0,902	2	0,915
	Grupo Experimental	70%	0%	30%			
7. Fazer pedido com conflito de interesses	Grupo Controle	70%	25%	5%	1,003	2	0,691
	Grupo Experimental	75%	25%	0%			

A comparação entre os grupos, controle e experimental, antes da intervenção, através do teste qui-quadrado McNemar, mostrou que os dois grupos, experimental e controle, eram equivalentes no que se refere ao comportamento verbal diante das sete situações de jogos de papéis.

5.2.2 COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS ENTRE GRUPOS NA FASE PÓS-TREINAMENTO

A comparação entre grupos, no pós-treinamento, revelou que os participantes do grupo experimental apresentaram resultados superiores aos do grupo controle, nas sete situações de jogos de papéis, como mostra a Tabela 9.

Tabela 9

Comparação entre as respostas sociais inadequadas, respostas sociais parcialmente adequadas e respostas sociais adequadas dos grupos controle e experimental nas sete situações de jogos de papéis na fase pós-treinamento.

Situações Sociais	Grupos	Respostas Sociais Inadequadas	Respostas Sociais Parcialmente Adequadas	Respostas Sociais Adequadas	X ²	gl	Sig.
1. Iniciar Conversação	Grupo Controle	65%	20%	15%	8,917	2	0,002*
	Grupo Experimental	10%	50%	40%			
2. Recusar Pedido	Grupo Controle	65%	5%	30%	10,003	2	0,001*
	Grupo Experimental	45%	5%	50%			
3. Expressar Opinião Pessoal	Grupo Controle	90%	10%	0%	2,131	2	0,053
	Grupo Experimental	75%	10%	15%			
4. Cobrar Dívida	Grupo Controle	60%	15%	25%	10,628	2	0,001*
	Grupo Experimental	30%	30%	40%			
5. Defender os próprios direitos em situações nas quais são oferecidos serviços insatisfatórios	Grupo Controle	60%	15%	25%	9,222	2	0,002*
	Grupo Experimental	30%	30%	40%			
6. Lidar com pessoas com atitudes grosseiras	Grupo Controle	65%	30%	5%	4,721	2	0,040*
	Grupo Experimental	55%	30%	15%			
7. Fazer pedido com conflito de interesses	Grupo Controle	70%	30%	0%	11,022	2	0,001*
	Grupo Experimental	55%	35%	10%			

Na fase pós-treinamento, foram encontradas diferenças significativas nas situações de iniciar conversação ($p=0,002$), de recusar pedido ($p=0,001$), de cobrar dívida ($0,001$), de defender os próprios direitos ($p=0,002$), de lidar com pessoas com atitudes grosseiras ($p=0,04$) e de fazer pedido com conflito de interesses ($p=0,001$). A seguir, será apresentada a análise intragrupos nas sete situações de jogos de papéis.

5.2.3 COMPARAÇÃO ENTRE OS DADOS DAS SETE SITUAÇÕES DE JOGOS DE PAPÉIS ANTES E APÓS O THSI

A análise dos dados, obtida através da avaliação dos juizes, revelou que em relação ao grupo controle, não foram encontradas diferenças significativas em nenhuma das sete situações de jogos de papéis, entre os períodos antes e depois do THSI, como pode ser observado, a seguir, na Tabela 10.

Tabela 10

Dados estatísticos de mudanças verificadas nas sete situações de jogos de papéis, entre os períodos antes e depois do treinamento, no grupo controle

Situações Sociais	Média Rank			
1. Iniciar conversaço	Pré	5,130	Z	-1,460
	Pós	7,000	Asymp. Sig.	0,145
2. Recusar pedido	Pré	4,500	Z	-0,090
	Pós	3,630	Asymp. Sig.	0,928
3. Expressar opinião pessoal	Pré	6,190	Z	-1,600
	Pós	5,500	Asymp. Sig.	0,110
4. Cobrar dívida	Pré	2,670	Z	-1,134
	Pós	2,000	Asymp. Sig.	0,257
5. Defender os próprios direitos em situações nas quais são oferecidos serviços insatisfatórios	Pré	3,330	Z	-0,707
	Pós	2,500	Asymp. Sig.	0,480
6. Lidar com pessoas com atitudes grosseiras	Pré	0,000	Z	-1,732
	Pós	2,000	Asymp. Sig.	0,083
7. Fazer pedido com conflito de interesses	Pré	3,000	Z	-4,447
	Pós	3,000	Asymp. Sig.	0,655

Já em relação ao grupo experimental, foram encontradas diferenças significativas, entre os períodos antes e depois do THSI, em quatro das sete situações de jogos de papéis, conforme pode ser visualizado na Tabela 11.

Tabela 11

Dados estatísticos de mudanças verificadas nas sete situações de jogos de papéis, entre os períodos antes e depois do treinamento, no grupo experimental

Situações Sociais	Média Rank			
	Pré			
1. Iniciar conversaço	Pré	0,000	Z	-3,540
	Pós	8,000	Asymp. Sig.	0,000 *
2. Recusar pedido	Pré	1,500	Z	-2,200
	Pós	4,420	Asymp. Sig.	0,030 *
3. Expressar opinião pessoal	Pré	5,130	Z	-0,250
	Pós	4,900	Asymp. Sig.	0,800
4. Cobrar dívida	Pré	0,000	Z	-2,070
	Pós	3,000	Asymp. Sig.	0,040 *
5. Defender os próprios direitos em situações nas quais são oferecidos serviços insatisfatórios	Pré	3,000	Z	-2,165
	Pós	4,710	Asymp. Sig.	0,030*
6. Lidar com pessoas com atitudes grosseiras	Pré	5,500	Z	-1,604
	Pós	6,200	Asymp. Sig.	0,109
7. Fazer pedido com conflito de interesses	Pré	4,000	Z	-1,890
	Pós	4,000	Asymp. Sig.	0,059

A partir da Tabela 11, observa-se que os participantes do grupo experimental apresentaram melhora significativa nas situações de iniciar conversaço ($p=0,00$); de recusar pedido ($p=0,03$); de cobrar dívida ($p=0,04$) e de defender os próprios direitos ($p=0,03$).

Em relação ao *follow-up* ocorreu uma melhora significativa no grupo experimental, segundo o teste qui-quadrado, da primeira para a terceira avaliação nas situações de: iniciar conversaço ($p=0,004$), recusar pedido ($p=0,013$), cobrar dívida ($p=0,041$) e defender os próprios direitos ($p=0,001$). No entanto, não ocorreu mudança significativa em nenhuma das situações de jogos de papéis da segunda para a terceira avaliação. Desta forma, é possível afirmar que as respostas da maioria dos participantes do grupo experimental melhoraram da primeira para a segunda avaliação e se mantiveram estáveis da segunda para a terceira avaliação.

5.3 AVALIAÇÃO DOS EFEITOS DO THSI ATRAVÉS DA ESCALA DE SATISFAÇÃO COM A VIDA (CARDOSO & FERREIRA, 2009)

5.3.1 AVALIAÇÃO DA EQUIVALÊNCIA ENTRE OS GRUPOS CONTROLE E EXPERIMENTAL

Na Tabela 12 foi realizada uma comparação entre as médias dos dois grupos, controle e experimental, a partir da Escala de Satisfação com a Vida para verificar se os grupos eram equivalentes na linha de base.

Tabela 12

Comparação entre as médias dos grupos controle e experimental na Escala de Satisfação com a Vida na linha de base

	Grupos	N	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	t	gl	Sig.
Escala de Satisfação com a Vida	Grupo Controle	20	0,210	1,100	0,250	1,330	37	0,190
	Grupo Experimental	19	-0,220	0,860	0,200			

Constata-se através da comparação entre o grupo controle e o grupo experimental, na fase pré-treinamento, que a diferença entre os mesmos não alcançou significância estatística. Este resultado revela que os dois grupos eram equivalentes no que se refere ao grau de satisfação com a vida.

5.3.2 COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS ENTRE GRUPOS NA FASE PÓS-TREINAMENTO

Em relação à comparação entre as médias do grupo controle e do grupo experimental, na fase pós-treinamento, não foi encontrada diferença significativa na Escala de Satisfação com a Vida, como pode ser observado na Tabela 13.

Tabela 13

Comparação entre as médias dos grupos controle e experimental na Escala de Satisfação com a Vida na fase pós-treinamento

	Grupos	N	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	t	gl	Sig.
Escala de Satisfação com a Vida	Grupo Controle	20	0,140	1,060	0,240	0,900	38	0,370
	Grupo Experimental	19	-0,140	0,940	0,210			

A seguir, será apresentada a análise intragrupos a partir da Escala de Satisfação com a Vida.

5.3.3 COMPARAÇÃO ENTRE OS DADOS DA ESCALA DE SATISFAÇÃO COM A VIDA ANTES E APÓS O THSI

A análise intragrupos demonstrou que não houve diferença significativa, entre o antes e o depois do THSI, para o grupo controle, como pode ser visualizado na Tabela 14.

Tabela 14

Dados estatísticos de mudanças verificadas no grupo controle na Escala de Satisfação com a Vida entre os períodos antes e depois do treinamento.

		Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	t	gl	Sig.
Escala de Satisfação com a Vida	Pré	-0,100	0,839	0,188	0,143	18	0,888
	Pós	-1,138	1,166	0,261			

Com relação ao grupo experimental, como se vê na Tabela 15, houve um aumento significativo ($p=0,004$) na média, isto é, no pré-treino era de 1,100 e subiu para 2,370 no pós-treino.

Tabela 15

Dados estatísticos de mudanças verificadas no grupo experimental na Escala de Satisfação com a Vida entre os períodos antes e depois do treinamento.

		Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	t	gl	Sig.
Escala de Satisfação com a Vida	Pré	1,100	1,152	0,258	-6,923	18	0,004*
	Pós	2,37	1,356	0,303			

5.4 AVALIAÇÃO DOS EFEITOS DO THSI ATRAVÉS DA ESCALA PANAS (WATSON, CLARK & TELLEGEN, 1988)

5.4.1 AVALIAÇÃO DA EQUIVALÊNCIA ENTRE OS GRUPOS CONTROLE E EXPERIMENTAL

A partir da Escala PANAS, foi realizada uma comparação entre o grupo controle e o grupo experimental na fase pré-treinamento e verificou-se que a diferença entre os mesmos não

alcançou significância estatística nem para os afetos positivos, nem para os afetos negativos. Nesse sentido, é possível afirmar que os grupos controle e experimental eram equivalentes em relação aos afetos positivos e negativos, antes de qualquer treinamento, como pode ser visto na Tabela 16.

Tabela 16

Comparação entre as médias dos grupos controle e experimental na Escala PANAS na linha de base

	Grupos	N	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	t	gl	Sig.
Afetos Positivos	Grupo Controle	20	0,070	0,760	0,170	0,420	38	0,680
	Grupo Experimental	20	-0,070	1,210	0,270			
Afetos Negativos	Grupo Controle	20	0,280	0,790	0,180	1,840	38	0,070
	Grupo Experimental	20	-0,280	1,120	0,250			

5.4.2 COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS ENTRE GRUPOS NA FASE PÓS-TREINAMENTO

Na comparação entre as médias do grupo controle e do grupo experimental, na fase pós-treinamento, pôde-se constatar uma diferença entre os dois grupos com nível de significância estatística para o grupo controle nos afetos positivos ($p=0,01$). Todavia, nesta fase pós-treinamento, não foi encontrada diferença significativa na comparação entre grupos para os afetos negativos. Tais dados podem ser vistos na Tabela 17.

Tabela 17

Comparação entre as médias dos grupos controle e experimental na Escala PANAS na fase pós-treinamento

	Grupos	N	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	t	gl	Sig.
Afetos Positivos	Grupo Controle	20	0,400	0,830	0,190	2,760	37	0,010*
	Grupo Experimental	19	-0,420	1,010	0,230			
Afetos Negativos	Grupo Controle	20	0,070	0,750	0,170	0,420	37	0,670
	Grupo Experimental	19	-0,070	1,230	0,280			

A seguir, será apresentada a análise intragrupos a partir da Escala PANAS.

5.4.3 COMPARAÇÃO ENTRE OS DADOS DA ESCALA PANAS ANTES E APÓS O THSI

A partir da análise dos dados obtidos pela Escala PANAS, não houve diferença significativa, entre os períodos antes e depois do THSI, nem para os afetos positivos, nem para os afetos negativos no grupo controle, como pode ser visto na Tabela 18.

Tabela 18

Dados estatísticos de mudanças verificadas no grupo controle, entre os períodos antes e depois do treinamento, na Escala PANAS.

		Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	t	gl	Sig.
Afetos positivos	Pré	0,067	0,763	0,171	-1,524	19	0,144
Afetos positivos	Pós	0,398	0,828	0,185			
Afetos negativos	Pré	0,282	0,791	0,177	0,914	19	0,372
Afetos negativos	Pós	0,067	0,748	0,167			

Com relação ao grupo experimental, foram encontradas diferenças significativas, do momento do pré-treinamento para o pós-treinamento, tanto para os afetos positivos ($p=0,048$), quanto para os afetos negativos ($p=0,04$), conforme pode ser observado na Tabela 19.

Tabela 19

Dados estatísticos de mudanças verificadas no grupo experimental, entre os períodos antes e depois do treinamento, na Escala PANAS

		Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	t	gl	Sig.
Afetos positivos	Pré	-0,140	1,196	0,274	0,717	18	0,048 *
Afetos positivos	Pós	-0,419	1,013	0,232			
Afetos negativos	Pré	-0,335	1,127	0,259	-0,690	18	0,040 *
Afetos negativos	Pós	-0,070	1,229	0,282			

A partir dos valores de média identificados no grupo experimental nas fases antes e depois do THSI, nota-se que os escores de afetos positivos diminuíram, enquanto que os de afetos negativos aumentaram.

5.5 AVALIAÇÃO DOS EFEITOS DO THSI A PARTIR DE RELATOS DOS PARTICIPANTES

Para avaliar os efeitos do treinamento a partir de relatos dos participantes, a pesquisadora entregou para cada pessoa do grupo experimental uma folha com as seguintes perguntas: (1) Que mudança em geral você percebeu na sua vida e nas suas relações sociais depois de fazer o Curso de Treinamento em Habilidades Sociais?; (2) Alguém (parentes, amigos, etc) do seu meio social percebeu mudanças no seu comportamento?; (3) Espaço para outros comentários e observações (ver anexo XXIII).

A partir da análise das respostas dos participantes experimentais para a pergunta (1), foram criadas seis categorias (autoconsciência ou autorregulação; consciência do outro; empatia ou flexibilidade; assertividade; receber elogios e conversação) com o objetivo de identificar as mudanças ocorridas na vida social dos estudantes. As categorias e os seus respectivos exemplos podem ser visualizados no quadro 2.

Quadro 2: Categorização das Respostas dos Participantes

Categorias	Respostas dos Participantes
Autoconsciência	<p><i>Mudei a maneira de falar com os outros.</i></p> <p><i>Eu aprendi a ter calma antes de falar e agir com o próximo.</i></p> <p><i>Eu comecei a perceber que podemos resolver 80% das coisas sem conflito.</i></p> <p><i>Eu aprendi a me calar na hora certa.</i></p> <p><i>Atualmente, sempre que tenho de pedir algo, lembro-me de como usar as palavras e formular as frases.</i></p> <p><i>Eu estou mais calma.</i></p> <p><i>Eu mudei bastante a minha maneira de lidar com as pessoas desconhecidas, percebo-me mais confiante no dia a dia.</i></p> <p><i>Aprendi a ter mais controle sobre as repostas em situações de conflito.</i></p> <p><i>Nossos encontros me levaram a ponderar mais as coisas. Creio que preciso até pensar mais em mim, não ser tão generosa, a ponto de me anular em algumas situações.</i></p> <p><i>Eu percebi que estou com mais cuidado na comunicação.</i></p>
Consciência do outro	<p><i>Eu aprendi a ouvir mais.</i></p> <p><i>Eu aprendi a não julgar as pessoas e a escutar antes de opinar.</i></p> <p><i>Eu agora tenho mais interesse nas palavras do próximo.</i></p> <p><i>Estou observando muito mais as pessoas e percebendo que todas podem conviver com menos conflitos.</i></p> <p><i>Passei a reparar mais nas pessoas.</i></p> <p><i>Eu aprendi a respeitar as diferenças existentes entre as pessoas e também a me valorizar.</i></p>
Empatia	<p><i>Eu aprendi a entender o lado do outro.</i></p>
Assertividade	<p><i>Eu consigo recusar pedidos sem ficar encabulada, em outras ocasiões, achava que o meu comportamento não era correto.</i></p> <p><i>Eu aprendi a defender os meus direitos sem prejudicar ou ofender a pessoa em questão.</i></p> <p><i>Achei que fiquei com mais segurança, aprendi a como dizer não, porque era difícil negar alguma coisa a alguém. Gostei muito, me sinto agora mais tranqüila. A prendi a expressar melhor os meus desejos e sentimentos.</i></p> <p><i>Eu aprendi a me expressar melhor e a como dizer não.</i></p>
Receber Elogios	<p><i>Eu deixei de ficar envergonhada quando recebia elogios de pessoas do círculo de amizades, pois muitas vezes devolvia os elogios recebidos.</i></p> <p><i>Segundo meu marido me tornei mais paciente e simpática com as pessoas e também aprendi a receber elogios, coisa que nunca aceitei.</i></p>
Conversação	<p><i>Hoje, já encontro mais facilidade para iniciar e continuar uma conversa com desconhecidos.</i></p> <p><i>Eu era incapaz de iniciar uma conversa com pessoas desconhecidas. Hoje além de cumprimentar sempre tenho algo a dizer.</i></p>

Como se vê no quadro 2, as respostas dos participantes do grupo experimental, depois do THSI, revelaram o desenvolvimento da autoconsciência, da consciência do outro e da assertividade. Com relação à pergunta (2), foi elaborado o quadro 3 com as respostas dos participantes.

Quadro 3: Percepção de amigos e parentes com relação às mudanças no comportamento dos participantes do grupo experimental.

Respostas dos Participantes
<p><i>Todas as pessoas que mantenho relacionamento já perceberam a mudança das minhas atitudes.</i></p> <p><i>Meu neto: Disse-me que estou “fresca” (pela minha mudança de atitude).</i></p> <p><i>Sim, meu marido acha que melhorei muito, que fiquei mais simpática com as pessoas.</i></p> <p><i>Acho que não notaram. Não me falaram.</i></p> <p><i>Todas que convivem comigo perceberam que estou aceitando mais as diferenças.</i></p> <p><i>Sim, minha irmã me achou mais calma e perguntou se voltei a tomar algum remédio.</i></p> <p><i>Não houve manifestação.</i></p> <p><i>A minha irmã.</i></p> <p><i>Até agora não houve nenhum comentário.</i></p> <p><i>Meu marido disse que estou mais atenta ao outro, sentindo-me no lugar do outro.</i></p> <p><i>Não, mas irão notar. Eu vou me empenhar em crescer em muitos aspectos.</i></p> <p><i>Minha irmã percebeu que não estou mais, sempre, fazendo o que não quero.</i></p> <p><i>Sim, minha filha.</i></p> <p><i>Sim, amigos do grupo a que pertença.</i></p>

Por fim, os participantes do grupo experimental tiveram um espaço na folha para escreverem qualquer outro comentário ou observação. Tais comentários e observações podem ser vistos no quadro 4.

Quadro 4: Comentários e observações dos participantes do grupo experimental

Respostas dos Participantes
<p><i>Adorei os encontros, é uma pena não continuarem por mais tempo, penso que cresceria muito mais, pois outras situações sociais poderiam ser trabalhadas.</i></p> <p><i>Gostaria que o curso fosse mais longo.</i></p> <p><i>Aprecei demais participar da pesquisa.</i></p> <p><i>Esse curso deve ser constante, pois é notório a modificação em todos os integrantes do grupo.</i></p> <p><i>Gostei muito do grupo. Foi um aprendizado muito bom. A professora, então, nota mil. Com muito empenho, com conteúdo de grande valia para nós, com simpatia, doce e meiga, a professora conseguiu que todos do grupo tivessem boa interação, trazendo atividades</i></p> <p><i>Há desejo de alguns colegas de continuarem participando de atividades como estas.</i></p> <p><i>A professora soube transmitir muito bem o seu trabalho. Todos os encontros, pude observar, que foram feitos com muita dedicação e zelo. Gostei muito. Achei-a muito competente nas suas transmissões. Atendia a todos, com muito carinho e dedicação.</i></p> <p><i>Foi ótimo, tudo que foi dito foi de grande proveito por mim.</i></p> <p><i>Me levou a refletir, mexeu no fundo do meu baú.</i></p> <p><i>Achei o curso maravilhoso, pois tive oportunidade de aprender e me conscientizar de muitas coisas.</i></p> <p><i>Achei que a professora foi uma agregadora de saber e união, pois o grupo foi muito coeso, fazendo com que as horas transcorressem num ambiente saudável e de harmonia. O tempo passava de uma forma tão rápida, que nem sentíamos. Ela foi muito habilidosa e a</i></p> <p><i>Este curso seria muito interessante se fosse realizado para os demais idosos da UnATI e para nós uma outra oportunidade para vermos os itens não mencionados.</i></p> <p><i>A professora sempre apresentou um ótimo feedback e conduziu o trabalho de uma maneira cristalina, onde o grupo permaneceu muito integrado.</i></p> <p><i>Gostei muito de ter esta oportunidade de participar deste trabalho. Gosto de estudar, de aprender, de mudar, de conhecer nova pessoas e ganhar amigos. A professora se mostrou uma profissional no seu campo, da melhor qualidade. Ela é altamente pontual, res</i></p> <p><i>Fiquei muito feliz em fazer este curso.</i></p> <p><i>Gostei muito do curso, pois me ajudou muito. Acho que o trabalho foi muito bem conduzido, sendo que professora sempre foi carinhosa e simpática conosco.</i></p> <p><i>Os encontros foram muito produtivos e conseguiram nortear a maneira de enfrentar as situações do dia a dia. A professora conduziu os encontros com criatividade e sempre voltados para o assunto proposto a ser desenvolvido no dia.</i></p>

6. DISCUSSÃO

A análise dos dados da comunicação verbal obtida através da avaliação dos juizes mostrou que as repostas dos participantes do grupo experimental melhoraram significativamente em relação ao grupo controle nas situações que envolvem conflito de interesses (e.g., recusar pedidos, cobrar dívidas, defender os próprios direitos em situações nas quais são oferecidos serviços insatisfatórios, lidar com pessoas com atitudes grosseiras e fazer pedido com conflito de interesses). Isso caracteriza que o THSI foi eficaz em melhorar o desempenho dos participantes experimentais na habilidade assertiva.

Para Cavalcanti (1995), o treinamento da assertividade é uma das intervenções necessárias e eficazes no atendimento psicoterápico à terceira idade. Corby (1975) também assinala a importância do treinamento da assertividade em idosos. A partir de uma revisão feita por Vila (2005), foi verificado que diversos autores (e.g., Del Prette & Del Prette, 2001; Vila, Gongora & Silveira, 2003) apontam inúmeros argumentos para o uso da assertividade em detrimento do uso de comportamentos hostis nas relações interpessoais. Se, por exemplo, o idoso conseguir expressar um incômodo de forma assertiva, adequando-se às variáveis do contexto, ocorrerá uma minimização de perdas para si e para o interlocutor, além de possibilitar bem-estar emocional e fornecer modelo de controle de reações emocionais indesejáveis (Vila, 2005).

É interessante destacar que os dados obtidos no Questionário de Dificuldades em Situações Sociais mostram que a maioria dos participantes do grupo experimental apresentou dificuldade em situações que envolvem conflito de interesses: fazer pedido com conflito de interesses (95%); fazer pedido de mudança de comportamento (75%); recusar pedidos (65%); responder a críticas (50%) e cobrar dívidas (75%). Estes resultados são concordantes com o estudo realizado por Carneiro e Falcone (2004). Na pesquisa empreendida pelas autoras, foi verificado que a grande maioria dos estudantes da UnATI/UERJ precisava desenvolver a habilidade assertiva para lidar com situações de: fazer pedido com conflito de interesses, fazer pedido de mudança de comportamento, recusar pedidos, responder a críticas e cobrar dívidas. As situações sociais citadas acima foram selecionadas para fazerem parte do programa de THSI.

Com base nas constatações feitas até agora, é possível observar que as pessoas que participaram do THSI foram mais efetivas do que as pessoas do grupo controle em responderem

seis das sete situações de jogos de papéis (e.g., iniciar conversaço; recusar pedido; cobrar d vida; defender os próprios direitos em situa es nas quais são oferecidos serviços insatisfatórios; lidar com pessoas com atitudes grosseiras e fazer pedido com conflito de interesses). Vale notar que tais situa es fizeram parte do programa de THSI. Os participantes experimentais são não obtiveram melhora em expressar a sua opinião pessoal. Levando-se em considera o que a situa o de expressar opinião pessoal não fez parte do conteúdo do treinamento, deve-se aumentar o número de encontros para que as pessoas na terceira idade desenvolvam uma comunica o verbal apropriada diante desta específica situa o social.

Os efeitos do THSI também puderam ser observados através do relato de cada um dos participantes do grupo experimental sobre as mudanças que foram percebidas nas suas rela es sociais depois que participaram do treinamento. Em uma revisão feita por Falcone (1999), foi verificado que os estudos baseados na avalia o das pessoas sobre os seus desempenhos como um suplemento dos métodos experimentais constitui um recurso amplamente aceito e tem sido empregado mais recentemente na literatura psicológica. Os modelos de investiga o baseados na narrativa do cliente, do supervisor ou do terapeuta fornecem dados que podem se juntar a outras medidas de resultado para prover um quadro mais completo de como os pacientes se beneficiam com uma interven o (Neufeldt & Nelson, 1998 citado por Falcone, 1999). Desse modo, foi usado um recurso suplementar   análise das verbaliza es dos participantes nas situa es de jogos de papéis, para a avalia o dos efeitos do treinamento.

Segundo o julgamento dos próprios participantes sobre os benefícios do treinamento, foi verificado que, hoje, os participantes experimentais desempenham habilidades, como por exemplo, a empatia e a assertividade de maneira mais satisfatória do que antes do THSI. Tais mudanças ocorridas na vida social dos estudantes da UnATI/UERJ sugerem que o treinamento foi eficaz em aumentar tanto a capacidade dos seus componentes em ouvir e compreender as perspectivas e sentimentos dos outros (e.g., “eu aprendi a entender o lado do outro”), como a capacidade dos mesmos em defender os próprios direitos e de expressar pensamentos, sentimentos e crenças de forma honesta, direta e apropriada, sem violar os direitos da outra pessoa (e.g., “eu consigo recusar pedidos sem ficar encabulada, em outras ocasiões, achava que o meu comportamento não era correto”; “eu aprendi a defender os meus direitos sem prejudicar ou ofender a pessoa em questão”; “eu aprendi a me expressar melhor e a como dizer não”; “eu

aprendi a como dizer não, porque era difícil negar alguma coisa a alguém. Gostei muito, me sinto agora mais tranqüila. Aprendi a expressar melhor os meus desejos e sentimentos”).

Outro aspecto importante diz respeito ao fato de que os efeitos do THSI também puderam ser percebidos através do relato dos participantes sobre as tarefas realizadas entre os encontros. Além disso, comentários feitos espontaneamente por parte de alguns componentes do grupo acerca de interações sociais bem-sucedidas, assim como de declarações também espontâneas de amigos ou familiares sobre a mudança do comportamento do participante, são indicativos de que o THSI foi eficaz (e.g., “Todas as pessoas que mantenho relacionamento já perceberam a mudança das minhas atitudes”). A generalização relatada sugere que os indivíduos assimilaram os princípios do programa e estavam fazendo uso do mesmo no contexto de suas vidas.

Em suma, a avaliação do comportamento verbal dos participantes nas situações de jogos de papéis e a avaliação baseada na observação do próprio comportamento feita pelos participantes experimentais mostram que o THSI foi eficaz em desenvolver as habilidades sociais nos estudantes da UnATI/UERJ. Um dado digno de nota é que em uma revisão feita por Bandeira (2002), foi constatado que o desempenho de papéis tem se mostrado uma medida sensível aos efeitos de um tratamento a curto prazo, o que o qualifica para ser utilizada em estudos de avaliação de programas de treinamento de habilidades sociais.

Já os dados obtidos no IHS não revelaram diferenças significativas entre os grupos, controle e experimental, nos cinco fatores do inventário (enfrentamento e auto-afirmação com risco; auto-afirmação na expressão de sentimentos positivos; conversação e desenvoltura social; auto-exposição a desconhecidos e situações novas e autocontrole da agressividade em situações aversivas) após o período de intervenção. Uma possibilidade para explicar as diferenças entre o resultado do IHS e das situações de jogos de papéis refere-se à constatação de que nem sempre as pessoas são capazes de identificar as próprias reações e sentimentos de forma precisa nas medidas de auto-informe (Falcone, 1998).

Além do aspecto citado acima, não se pode esquecer que os participantes tanto do grupo controle como do grupo experimental são estudantes da UnATI/UERJ e, conforme propõe Cachioni (1998), as Universidades da Terceira Idade constituem um espaço importante para a ampliação dos contatos interpessoais e a promoção das habilidades sociais. Em uma pesquisa empreendida pela autora, foi verificado que os conhecimentos adquiridos pelo idoso, através da

participação nas atividades oferecidas em Universidades da Terceira Idade, repercutiram de modo favorável em seus relacionamentos sociais, com membros da família (filhos e netos) e amigos. A partir desse estudo, Cachioni (1998) pontua que o conhecimento serve como veículo de bem-estar e auto-realização, na medida em que pode promover melhor habilidade de comunicação nas relações sociais.

Os resultados mostrados até agora chamam atenção para a relevância do uso de medidas conjugadas, quantitativas e qualitativas, para avaliação mais abrangente da variável estudada (Magalhães & Murta, 2003). Conforme propõem Magalhães e Murta (2003), o uso de medidas diferentes para medir a mesma variável supre as deficiências inerentes a cada tipo de medida, favorecendo uma visão menos enviesada e mais ampla da variável de estudo.

Em relação às análises intragrupos, a partir do IHS, foram encontrados dados interessantes que serão discutidos a seguir. O treinamento realizado se mostrou efetivo ao longo do tempo para as habilidades de enfrentamento com risco, ou seja, para a capacidade de lidar com situações interpessoais que demandam a afirmação e defesa de direitos e auto-estima, com risco potencial de reação indesejável por parte do interlocutor (possibilidade de rejeição, de réplica ou de oposição). Isso indica que os participantes experimentais desenvolveram a habilidade assertiva para lidar com as seguintes situações sociais: devolver à loja uma mercadoria defeituosa; discordar do grupo; lidar com críticas injustas; fazer pergunta a conhecidos; declarar sentimento amoroso; discordar de autoridade; falar a público conhecido; cobrar dívida de amigo; manter conversa com desconhecidos; abordar para relacionamento sexual e apresentar-se a uma pessoa desconhecida. Tal resultado reforça o fato do THSI ter sido eficaz em melhorar o desempenho dos participantes experimentais na habilidade assertiva.

Com relação às habilidades de conversação e desenvoltura social, que retratam a capacidade de lidar com situações sociais neutras (e.g., manter e encerrar conversação em contato face-a-face, encerrar conversa ao telefone, abordar pessoas que ocupam posição de autoridade, pedir favor a colegas e desconhecidos, recusar pedidos abusivos, fazer apresentações ou palestras a um público desconhecido e fazer perguntas a pessoas desconhecidas), pôde-se observar uma melhora significativa entre os participantes experimentais após o treinamento. De acordo com Del Prette e Del Prette (2001a), a presença das habilidades sociais de conversação no repertório comportamental é importante, pois possibilita o “traquejo social” durante as conversações, bem como denota conhecimento sobre as normas implícitas nas demandas de diferentes interações

sociais. Do ponto de vista de Bolsoni-Silva e Marturano (2002), essa classe de habilidades auxilia no desenvolvimento e manutenção de conversas amistosas e triviais.

Além disso, os participantes do grupo experimental também revelaram um maior repertório de habilidades sociais, depois do treinamento, para lidar com situações que envolvem basicamente a abordagem e exposição a pessoas desconhecidas (e.g., fazer pergunta a desconhecido; pedir favores a desconhecidos; fazer apresentações ou palestras a um público desconhecido). Para ilustrar, serão destacados depoimentos de três participantes do grupo experimental sobre as mudanças que foram percebidas nas suas relações sociais depois de participarem do THSI: “Eu era incapaz de iniciar uma conversa com pessoas desconhecidas. Hoje além de cumprimentar sempre tenho algo a dizer”; “Hoje, já encontro mais facilidade para iniciar e continuar uma conversa com desconhecidos”; “Eu mudei bastante a minha maneira de lidar com as pessoas desconhecidas, percebo-me mais confiante no dia a dia.”

Entretanto, as mudanças ocorridas no repertório de habilidades sociais dos participantes do grupo experimental não foram estatisticamente significativas em situações que envolvem a auto-afirmação na expressão de sentimento positivo (e.g., agradecer elogios; fazer elogios; expressar sentimentos positivos). Um dado digno de nota é que na avaliação das pessoas sobre as mudanças que perceberam nas suas relações sociais, alguns participantes relataram o seguinte: “Eu deixei de ficar envergonhada quando recebia elogios de pessoas do círculo de amizades, pois muitas vezes devolvia os elogios recebidos”; “Segundo meu marido me tornei mais paciente e simpática com as pessoas e também aprendi a receber elogios, coisa que nunca aceitei.”

Por fim, o autocontrole da agressividade em situações aversivas (e.g., lidar com críticas; lidar com chacotas) envolve a capacidade de reagir a estimulações impróprias do interlocutor, como agressão e descontrole, com um razoável controle da raiva e da própria agressividade. Os resultados deste fator não apenas não demonstraram nenhuma mudança expressiva, como se apresentaram mais deficitários ao final do THSI do que no início, mostrando, desta forma, uma resposta contrária à que era inicialmente esperada. Tal constatação está em consonância com os discutidos pela literatura (e.g., Magalhães & Murta, 2003; Pacheco & Rangé, 2006) os quais indicam que é possível que os participantes com estilo de comunicação não assertivo, ao entrarem em contato na intervenção com instruções sobre defesa de direitos interpessoais e assertividade, passem a empregar o estilo de comunicação agressivo em suas relações para, posteriormente, expressarem a raiva e o desagrado de forma socialmente competente. Como propõem Pacheco e

Rangé (2006), é necessária uma atenção especial às habilidades de controle da agressividade em situações aversivas. Uma outra possibilidade para explicar essa queda de valores na segunda avaliação, em programa com população não-clínica, pode se relacionar, segundo Del Prette e Del Prette (2003), à ansiedade devido à evocação de situações de desempenho trazidas pelo inventário, muito mais acentuada na segunda avaliação do que na primeira, quando a preocupação com a competência era menor.

Levando-se em conta que alguns estudos (Neri, 2004; Carmona & Melo, 2000) apontam o treino de habilidades sociais como uma das formas em que a psicologia pode contribuir para o bem-estar subjetivo dos idosos, foram investigados a satisfação com a vida, os afetos positivos e os afetos negativos dos participantes da pesquisa.

A partir da Escala de Satisfação com a Vida, a comparação entre os grupos, controle e experimental, não revelou diferenças significativas nem antes e nem depois do treinamento. Uma possibilidade para explicar tal resultado refere-se ao fato dos próprios programas educacionais direcionados a idosos, como Universidades da Terceira Idade, proporcionarem a esses indivíduos a oportunidade de obter apoio emocional, informacional e instrumental, podendo ter efeitos poderosos no enfrentamento do estresse e, conseqüentemente, contribuir para o bem-estar subjetivo (Goldstein, 1995).

Já em relação as análises intra-grupos, o THSI se mostrou efetivo para os temas satisfação com a vida e afetos negativos. Se por um lado, pôde-se verificar que houve um aumento na satisfação com a vida e uma redução nos afetos negativos dos participantes do grupo experimental, depois do THSI, por outro lado, houve uma piora nos afetos positivos. Uma explicação possível para a queda de valores dos afetos positivos, na segunda avaliação, pode estar relacionada a uma maior acuracidade de observação e autoobservação e, conseqüentemente, uma alteração da autopercepção (Del Prette & Del Prette, 2003). Mais estudos são necessários para avaliar o impacto da aprendizagem das habilidades sociais no bem-estar subjetivo do idoso.

Os resultados obtidos com o THSI são coerentes com vários estudos citados nesse trabalho. Primeiro, as habilidades sociais são comportamentos aprendidos (Del Prette & Del Prette, 2002; García-Vera & cols., 1998) e que podem melhorar através de experiências de aprendizagens adequadas (García-Vera & cols., 1998). Segundo, que as pessoas da terceira idade podem mudar padrões de comportamentos usados ao longo da vida e podem aprender novas

formas de se relacionarem (Isquick, 1981). Terceiro, a importância do treinamento da assertividade em idosos (Cavalcanti, 1995; Corby, 1975; Carneiro & Falcone, 2004).

O THSI, numa visão global, mostrou mudanças positivas entre os participantes do grupo experimental, no entanto, replicações deste estudo e aprimoramentos metodológicos lançarão novas luzes acerca dos dados aqui encontrados. Uma limitação metodológica do presente estudo foi a não realização do *follow-up* com os participantes do grupo controle. Além disso, não foi realizado *follow-up*, com os participantes do grupo experimental, na avaliação da satisfação com a vida, dos afetos positivos e dos afetos negativos. A partir desta consideração, pode-se levantar o seguinte questionamento: será que as pessoas do grupo experimental tiveram tempo suficiente de perceberem e avaliarem os efeitos do THSI em suas vidas?

Como contribuição para estudos posteriores: o aumento do número de participantes da amostra, a realização do *follow-up*, o uso de medidas tanto quantitativas como qualitativas, a avaliação da habilidade empática e para melhorar a eficácia do THSI algumas estratégias sugeridas são: o aumento do número de encontros, fortalecendo a aprendizagem; a criação de mais exercícios, visando desenvolver a competência social nas situações de expressar opinião pessoal, agradecer elogios, fazer elogios, expressar sentimentos positivos, lidar com críticas e lidar com chacotas. Além disso, um recurso interessante sugerido por Falcone (1998), seria a apresentação de fitas de vídeo contendo exemplos de interações socialmente competentes, antes de iniciar os exercícios de jogos de papéis.

De um modo geral, os dados apresentados nesta pesquisa sugerem que a implementação de programas de treinamento em habilidades sociais em grupo, com pessoas na terceira idade, contribuirá para a aprendizagem e o aperfeiçoamento de habilidades sociais e para o bem-estar desta população.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo visou desenvolver um programa de treinamento em habilidades sociais de modo a proporcionar, às pessoas da terceira idade, uma melhor qualidade nas suas relações sociais. O conhecimento sobre este assunto na terceira idade parece relevante, principalmente no contexto atual de mudança do perfil populacional e tecnológico, que amplia a expectativa de vida das pessoas.

Os resultados obtidos neste estudo reforçam o fato de que as pessoas na terceira idade podem aprender habilidades sociais e que a velhice não consiste numa estagnação ou ocorrência exclusiva de perdas desenvolvimentais. O envelhecimento é mais uma fase do desenvolvimento humano, onde continua a ser necessária uma constante adaptação às mudanças naturais que ocorrem (Matos & cols., 2005). Conforme propõem Resende e cols. (2006), embora muitos pensem que envelhecer significa deixar de desenvolver-se, adoecer e afastar-se de tudo, na verdade, na velhice, existem possibilidades da pessoa continuar ativa e de ter uma boa qualidade de vida.

Por fim, os conhecimentos gerados a partir deste estudo fornecem subsídios para a implantação de programas de Treinamentos de Habilidades Sociais específicos para terceira idade, como um recurso preventivo importante no desenvolvimento interacional, contribuindo para a formação de pessoas mais saudáveis. De acordo com Matos e cols. (2005), intervenções deste tipo parecem diminuir o encargo com pedidos exagerados de cuidados médicos e de apoio social que muitas vezes aparecem associados a situações de isolamento social e sentimento de solidão.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albuquerque, S. M. R. L. de (2003). Qualidade de vida do idoso. São Paulo: Casa do Psicólogo Livraria e Editora Ltda.
- Albuquerque, A. S. & Tróccoli, B. T. (2004). Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. Psicologia: Teoria e Pesquisa, 20, 153-164.
- Almeida, O. P. (1998). Mini exame do estado mental e o diagnóstico de demência no Brasil. Arquivos de Neuro-Psiquiatria, 56 (3B), 605-612.
- Almeida, O. P. & Almeida, S. A. (1999). Confiabilidade da versão brasileira da escala de depressão em geriatria (GDS) versão reduzida. Arq. Neuro-Psiquiatr., 57 (2), 421-426.
- Alves, A. (1990). Acorda Raimundo... Acorda!!! [Filme-vídeo]. CARA Vídeo - Centro Alternativo de Recursos Audiovisuais: Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Fita Cassete VHS/NTSC 16 min. color. som.
- Andrade, G. B. de & Vaitsman, J. (2002). Apoio social e redes: conectando solidariedade e saúde. Ciência Saúde Coletiva, 7 (4), 925-934.
- Baltes, P. B. (1987). Theoretical propositions of life-span developmental psychology: On the dynamics between growth and decline. Developmental Psychology, 23 (5), 611-626
- Baltes, P. B. (1995). Prefácio. Em: A. L. Neri, Psicologia do Envelhecimento (pp. 9-12). Campinas: Papirus.
- Bandeira, M. (2002). Escala de avaliação da competência social de pacientes psiquiátricos através de desempenho de papéis – EACS. Avaliação Psicológica, 1 (2), 159-171.
- Bandeira, M. & Quaglia, M. A. C. (2005). Habilidades sociais de estudantes universitários: identificação de situações sociais significativas. Interação em Psicologia, 9 (1), 45-55.
- Bandeira, M.; Machado, E. L. & Pereira, E. A. (2002). Reinserção social de psicóticos: componentes verbais e não-verbais do comportamento assertivo, em situações de fazer e receber críticas. Psicologia: Reflexão e Crítica, 15 (1), 89-104.
- Bandeira, M.; Costa, M. N.; Del Prette, Z. A. P.; Del Prette, A. & Gerk-Carneiro, E. (2000). Qualidades psicométricas do Inventário de Habilidades Sociais (IHS): estudo sobre a estabilidade temporal e a validade concomitante. Estudos de Psicologia, 5 (2), 401-419.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. Psychological Review, 84, 191-215.
- Barrett-Lennard, G.T. (1993). The phases and focus of empathy. The British Psychological Society, 3-13.
- Barros, R. M. (1995). Conviver: A arte da comunicação eficaz. Rio de Janeiro: M. Vianna.
- Beauvoir, S. (1990). A velhice. Rio de Janeiro: Nova Fronteira.
- Berger, R. M. & Rose, S. D. (1977). Interpersonal skill training with institutionalized elderly patients. Journal of Gerontology, 32 (3), 346-353.
- Bolsoni-Silva, A. T. & Marturano, E. M. (2002). Práticas educativas e problemas de comportamento: Uma análise à luz das habilidades sociais. Estudos de Psicologia (Natal), 7, 227-235.
- Bolsoni-Silva, A. T.; Del Prette, Z. A. P.; Del Prette, G.; Montagner, A. R.; Bandeira, M. & Del Prette, A. (2006). A área das habilidades sociais no Brasil: Uma análise dos estudos publicados em periódicos. Em: M. Bandeira; Z. A. P. Del Prette & A. Del Prette (Orgs.), Estudos sobre habilidades sociais e relacionamento interpessoal (pp. 1-45). São Paulo: Casa do Psicólogo.

- Bowling, A. & Browne, P. D. (1991). Social networks, health, and emotional well-being among the oldest old in London. Journal of Gerontology: Social Sciences, 1 (46), 20-32.
- Burleson, B. R. (1985). The production of comforting messages: social cognitive foundations. Journal of Language and Social Psychology, 4, 253-273.
- Bustamante, S. E. Z.; Bottino, C. M. C.; Lopes, M. A.; Azevedo, D.; Hototian, S. R.; Litvoc, J. & Filho, W. J. (2003). Instrumentos combinados na avaliação de demência em idosos: resultados preliminares. Arquivos de Neuro-Psiquiatria, 61 (3a), 601-606.
- Brucki, S. M. D.; Nitrini, R.; Caramelli, P.; Bertolucci, P. H. F. & Okamoto, I. H. (2003). Sugestões para o uso do mini-exame do estado mental no Brasil. Arquivos de Neuro-Psiquiatria, 61 (3B), 777-781.
- Caballo, V. E. (1982). Los componentes conductuales de la conducta asertiva. Revista de Psicología Geral y Aplicada, 37 (3), 473-486.
- Caballo, V. E. (1987). Teoría, evaluation y entrenamiento de las habilidades sociales. Valencia: Promolibro.
- Caballo, V. E. (1991). El entrenamiento en habilidades sociales. Em: V. E. Caballo (Org.), Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta (pp. 403-471). Madrid: Siglo Veintiuno.
- Caballo, V. E. (1999). Manual de técnicas de terapia e modificação do comportamento. São Paulo: Santos.
- Caballo, V. E. (2003). Manual de Avaliação e Treinamento das Habilidades Sociais. São Paulo: Livraria Santos Editora.
- Cachioni, M. (1998). Envelhecimento bem-sucedido e participação numa universidade para a terceira idade: A experiência dos alunos da Universidade São Francisco. Dissertação de Mestrado, UNICAMP, Campinas.
- Camarano, A. A. (2002). Envelhecimento da população brasileira: uma contribuição demográfica. Em: P. Y. L. Freitas & A. L. Néri e cols. (Orgs.), Tratado de geriatria e gerontologia (pp. 58-71). Rio de Janeiro: Guanabara Koogan.
- Capitanini, M. E. S. (2000). Solidão na velhice: realidade ou mito? Em: A. L. Neri & S. A. Freire (Orgs.), E por falar em boa velhice (pp. 69-89). Campinas: Papyrus.
- Cardoso, M. C. S. & Ferreira, M. C. (2009). Envolvimento religioso e bem-estar subjetivo em idosos. Psicologia: Ciência e Profissão, 29 (2), 380-393.
- Carmona, C. G. H. & Melo, N. A. (2000). Comunicacion interpersonal: Programa de Entrenamiento en Habilidades Sociales. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Carneiro, R. S. (2005). Um estudo comparativo entre qualidade de vida, habilidades sociais e apoio social em idosos de diferentes grupos sociais. Dissertação de mestrado, Instituto de Psicologia, Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
- Carneiro, R. S. & Falcone, E. O. (2004). Um estudo das capacidades e deficiências em habilidades sociais na terceira idade. Psicologia em Estudo, 9(1), 119-126.
- Carneiro, R. S. & Falcone, E. O. (2006). A relação entre habilidades sociais e qualidade de vida na terceira idade. Revista Brasileira de Terapias Cognitivas, 2 (1), 45-54.
- Carneiro, R. S.; Falcone, E.; Clark, C.; Del Prette, Z. & Del Prette, A. (2007). Qualidade de vida, apoio social e depressão em idosos: Relação com habilidades sociais. Psicologia: Reflexão e Crítica, 20 (2), 229-237.
- Cavalcanti, M. B. (1995). Idosos. Em: B. Rangé (Org.), Psicoterapia Comportamental (pp. 149-158). Rio de Janeiro: Psy.

- Chor, D.; Griep, R. H.; Lopes, C. S. & Faerstein, E. (2001). Social network and social support measures from the pró-saúde study: pre-tests and pilot study. Cadernos de Saúde Pública, 17 (4), 887-896.
- Chor, D.; Griep, R. H.; Lopes, C. S. & Faerstein, E. (2003). Social support: scale test-retest reliability in the pro-health study. Cadernos de Saúde Pública, 19 (2), 625-634.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. Psychosomatic Medicine, 38, 300-314.
- Collins, J. & Collins, M. (1992). Social skills training and the professional helper. New York: Willey.
- Corby, N. (1975). Assertion training with aged populations. The Counseling Psychologist, 5, 69-74.
- Costa, G. A. (2001). Tempo de ser: atividade física, qualidade de vida, envelhecimento e a trama das interações sociais interferindo na relação de gênero. Revista da Sobama, 6 (1), 9-18.
- Cupertino, A. P. F. B.; Rosa, F. H. M. & Ribeiro, P. C. C. (2007). Definição de envelhecimento saudável na perspectiva de indivíduos idosos. Psicologia: Reflexão e Crítica, 20 (1), 81-86.
- Dean, K.; Holst, E.; Kreiner, S.; Schoenborn, C. & Wilson, R. (1994). Measurement issues in research on social support and health. Journal of Epidemiology and Community Health, 48, 201-206.
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (1999). Psicologia das Habilidades Sociais: terapia e educação. Petrópolis: Vozes.
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (2000). Treinamento em habilidades sociais: Panorama geral da área. Em: V. G. Haase; R. Rothe-Neves; C. Kappler; M. L. M. Teodoro & G. M. O. Wood (Orgs.), Psicologia do desenvolvimento: Contribuições interdisciplinares (pp. 249-264). Belo Horizonte: Health.
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (2001a). Inventário de Habilidades Sociais: manual de aplicação, apuração e interpretação. São Paulo: Casa do Psicólogo Livraria e Editora Ltda.
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (2001b). Habilidades sociais: biologia evolucionária e cultura. Em: H. J. Guilhardi (Org.), Sobre Comportamento e Cognição: Expondo a variabilidade (pp. 65-75). Santo André: ESETec Editores Associados
- Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. (2002). Psicologia das relações interpessoais: Vivências para o trabalho em grupo. Petrópolis: Vozes.
- Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. (2003). No contexto da travessia para o ambiente de trabalho: treinamento de habilidades sociais com universitários. Estudos de Psicologia, 8 (3), 413-420.
- Del Prette, A. & Del Prette Z. A. P. (2005). Perguntas (im)pertinentes sobre a área do treinamento das habilidades sociais. Em: H. J. Guilhardi & N. C. Aguirre (Orgs.), Sobre comportamento e cognição: Expondo a variabilidade (pp. 5-13). Santo André: ESETec Editores Associados.
- Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. (2006, Dezembro). Habilidades Sociais: Conceitos e campo teórico-prático. Recuperado em 15 Abril, 2004, de http://www.rihs.ufscar.br/pdf/sobre_hs.pdf.
- Del Prette, Z. A. P.; Del Prette, A. & Barreto, M. C. M. (1998). Análise de um Inventário de Habilidades Sociais (IHS) em uma Amostra de Universitários. Psicologia: Teoria e Pesquisa, 14 (3), 219-228.
- Diener, E.; Oishi, S. & Lucas, R. E. (2003). Personality, culture and subjective well-being: Emotional and cognitive evaluations of life. Annual Review of Psychology, 54, 403-425.

- Diener, E.; Suh, E. M.; Lucas, R. E. & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. Psychological Bulletin, 125, 276-302.
- Domingues, M. A. R. C. (2000). Mapa Mínimo de Relações: Adaptação de um instrumento gráfico para configuração da rede de suporte social do idoso. Dissertação de mestrado, Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Donohue, B.; Acierno, R.; Hasselt, V. B. V. & Hersen, M. (1995). Social skills training in a depressed, visually impaired older adult. J. Behav. Ther. & Exp. Psychiat, 26 (1), 65-75
- Dressler, W. W.; Balieiro, M. C. & Santos, J. E. (1997). The cultural construction of social support in Brazil: Associations with health outcomes. Culture, Medicine and Psychiatry, 21, 303-335.
- Falcone, E. M. O. (1995). Grupos. Em: B. Rangé (Org.). Psicoterapia comportamental e cognitiva. Pesquisa, prática, aplicações e problemas. (Vol. 2, pp. 159-169). Campinas: Editorial Psy.
- Falcone, E. M. O. (1998). A avaliação de um programa de treinamento da empatia, Tese de doutorado, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Falcone, E. (1999). A avaliação de um programa de treinamento da empatia com universitários. Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva, 1, 23-32.
- Falcone, E. M. O. (2000). Habilidades sociais: Para além da assertividade. Em: R. C. Wielenska (Org.), Sobre Comportamento e Cognição: Questionando e ampliando a teoria e as intervenções clínicas e em outros contextos. (Vol. 6, pp. 211-221). Santo André: SET.
- Falcone, E. M. O. (2001). Uma proposta de um sistema de classificação das habilidades sociais. Em: H. J. Guilhardi; M. B. B. P. Madi; P. P. Queiroz & M. C. Scoz (Orgs.), Sobre comportamento e cognição: Expondo a variabilidade (pp.195-209). Santo André: SET Editora.
- Falcone, E. O. (2002). Contribuições para o treinamento em habilidades de interação. Em: H. J. Guilhardi (Org.), Sobre Comportamento e Cognição: Contribuições para a Construção da Teoria do Comportamento (pp. 91-104). Santo André: ESETec Editores Associados.
- Falcone, E. M. O.; Carneiro, R. S.; Chicayban, L. M.; Oliveira, M. G. S.; Pedrozo, A. L. B. & Ferreira, M. C. (2001). A construção de um sistema de classificação das habilidades sociais [Resumo]. Em: Congresso Iberoamericano de Psicologia Clínica e da Saúde (Org.), Avanços Recentes em Psicologia Clínica e da Saúde. Resumo do II Congresso Iberoamericano de Psicologia Clínica e da Saúde (p. 371). Guarujá: APICSA.
- Falcone, E. M. O. & Ramos, D. M. (2005). A atribuição como componente cognitivo das habilidades sociais e seu impacto na satisfação conjugal. Em: H. J. Guilhardi & N. C. Aguirre (Orgs.), Sobre comportamento e cognição: Expondo a variabilidade (pp. 182-191). Santo André: ESETec Editores Associados.
- Fernández-Ballesteros, R.; Izal, M.; Diaz, P.; Gonzalez, J. L. & Souto, E. (1988). Training of conversational skills with institutionalized elderly: a preliminary study. Perceptual and Motor Skills, 66, 923-926.
- Field, A. (2009). Discovering Statistics using SPSS. Londres: SAGE Publication Ltd.
- Fleck, M. P. A.; Louzada, S.; Xavier, M.; Chachamovich, E.; Vieira, G.; Santos, L. & Pinzon, V. (2000). Aplicação da versão em português do instrumento abreviado de avaliação da qualidade de vida "WHOQOL-bref". Revista Saúde Pública, 34 (2), 178-183.
- Fleck, M. P. A.; Lima, A. F. B. S.; Louzada, S.; Schestasky, G.; Henriques, A.; Borges, V. R.; Camey, S. & Grupo Lido. (2002). Associação entre sintomas depressivos e funcionamento social em cuidados primários à saúde. Revista Saúde Pública, 36 (4), 431-438.

- Fleck, M. P. A.; Chachamovich, E. & Trentini, C. M. (2003). Projeto WHOQOL-OLD: método e resultados de grupos focais no Brasil. Revista Saúde Pública, 37 (6), 793-799.
- Fonseca, M. M. da & Gonçalves, H. S. (2003). Violência contra o idoso: Suportes legais para a intervenção. Interação em Psicologia, 7 (2), 121-128.
- Freire, S. A. (2000). Envelhecimento bem-sucedido e bem-estar psicológico. Em: A. L. Neri & S. A. Freire (Orgs.), E por falar em boa velhice (pp. 21-31). Campinas: Papyrus.
- Freire, S. A. & Sommerhalder, C. (2000). Envelhecer nos Tempos Modernos. Em: A. L. Neri & S. A. Freire (Orgs.), E por falar em boa velhice (pp. 125-135). Campinas: Papyrus.
- Frutuoso, D. (1999). A terceira idade na universidade. Rio de Janeiro: Ágora da Ilha.
- Furnham, A. & Pendleton, D. (1983). The assessment of social skills deficits in the elderly. Int'L. J. Aging and Human Development, 17 (1), 29-38.
- Galassi, M. D. & Galassi J. P. (1977). Assert yourself. New York: Human Sciences Press.
- Galinha, I. & Ribeiro, J. L. P. (2005). História e evolução do conceito de bem-estar subjetivo. Psicologia, Saúde & Doenças, 6 (2), 203-214.
- García-Vera, M. P.; Sanz, J. & Gil, F. (1998). Entrenamientos en habilidades sociales. Em: F. Gil & J. M. León (Orgs.), Habilidades Sociales: Teoría, investigación e intervención (pp. 63-93). Madrid: Editorial Síntesis.
- Giordano, J. A. (2000). Effective communication and counseling with older adults. Int'L. J. Aging and Human Development, 51 (4), 315-324.
- Goldstein, L. L. (1995). Stress e coping. Na vida adulta e na velhice. Em: A. L. Néri (Org.), Psicologia do envelhecimento (pp. 145-194). Campinas: Papyrus.
- Goleman, D. (1995). Inteligência emocional. (Trad. M. Santarrita). Rio de Janeiro: Objetiva.
- Goleman, D. (2006). Inteligência social: o poder das relações humanas (Trad. Ana Beatriz Rodrigues). Rio de Janeiro: Elsevier.
- Gorzoni, M. L. (1993). Aspectos de farmacologia clínica em pacientes idosos. Gerontologia, 1 (1), 9-12.
- Gray, G. R., Ventis, D. G. & Hayslip, B. (1992). Socio-cognitive skills as a determinant of life satisfaction in aged persons. Int. J. Aging and Human Development, 35 (3), 205-218.
- Guedea, M. T. D.; Albuquerque, F. J. B. de; Tróccoli, B. T.; Noriega, J. A. V.; Seabra, M. A. B. & Guedea, R. L. D. (2006). Relação do bem-estar subjetivo, estratégias de enfrentamento e apoio social em idosos. Psicologia: Reflexão e Crítica, 19 (2), 301-308.
- Gurfein, H. N. & Stutman, G. F. (1996). Psicoterapia de Grupo com Idosos. Em: H. I. Kaplan & B. J. Sadock (Orgs.), Compêndio de Psicoterapia de Grupo (pp. 486-495). Porto Alegre: Artes Médicas.
- Hansson, R. O., Jones, W. H. & Carpenter, B. N. (1984). Relational competence and social support. In: L. Wheeler. Revikew of Personality and Social Psychology (pp. 265-284). Beverly Hills, CA: Sage.
- Herculano-Houzel, S. (2007). Fique de bem com seu cérebro: guia prático para o bem-estar em 15 passos. Rio de Janeiro: Sextante.
- Hogg, J. R. & Heller, K. (1990). A measure of relational competence for community-dwelling elderly. Psychology and Aging, 5 (4), 580-588.
- Hohaus, L. & Berah, E. (1996). Stress, achievement, marriage and social support: effects on the psychological well-being of physicians entering mid-life/mid-career. Psychology and Health, 11, 715-731.
- Ickes, W. (1997). Introduction. Em: W. Ickes (Ed.), Empathic accuracy (pp.1-15). New York: The Guilford Press.

- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE]. (2002). Perfil dos idosos responsáveis pelos domicílios no Brasil 2000. Rio de Janeiro: IBGE, Departamento de População e Indicadores Sociais.
- Isquick, M. F. (1981). Training older people in empathy: Effects on empathy, attitudes, and self-exploration. Int'L. J. Aging and Human Development, 13 (1), 1-14.
- Joia, L. C.; Ruiz T. & Donalisio, M. R. (2007). Condições associadas ao grau de satisfação com a vida entre a população de idosos. Revista de Saúde Pública, 41 (1), 131-138.
- Katz, L. & Rubin, M. (2000). Mantenha o seu cérebro vivo. São Paulo: Sextante.
- Kuypers, J. A. & Bengston, V. L. (1973). Social breakdown and competence: A model of normal aging. Human Development, 16, 181-201.
- Lange, A. & Jakubowski, P. (1976). Responsible assertive behavior. Illionis: Ed. Research Press.
- Lawton, M. P. (1975). The Philadelphia Geriatric Center Morale Scale: A revision. Journal of Gerontology, 30, 85-89.
- Lima-Costa, M. F.; Barreto, S. M. & Giatti, L. (2003). Condições de saúde, capacidade funcional, uso de serviços de saúde e gastos com medicamentos da população idosa brasileira: um estudo descritivo baseado na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios. Cadernos de Saúde Pública, 19 (3), 735-743.
- Lopez, M. A. (1980). Social-skills training with institutionalized elderly: Effects of precounseling structuring and overlearning on skill acquisition and transfer. Journal of Counseling Psychology, 27 (3), 286-293.
- Lourenço, R. A. & Veras, R. P. (2006). Mini-exame do estado mental: características psicométricas em idosos ambulatoriais. Revista de Saúde Pública, 40 (4), 605-612.
- Magalhães, P. P. & Murta, S. G. (2003). Treinamento de habilidades sociais em estudantes de psicologia: um estudo pré-experimental. Temas em Psicologia da SBP, 11 (1), 28-37.
- Matos, M. G. (1997). Comunicação e gestão de conflitos na escola. Lisboa: Edições FMH.
- Matos, M. G. de; Branco, J. D.; Carvalhosa, S. F.; Silva, M. N. & Carvalhosa, J. (2005). Promoção de competências pessoais e sociais nos idosos: programa de intervenção na comunidade. Revista Brasileira de Terapias Cognitivas, 1 (2), 95-102.
- Matsukura, T. S.; Marturano, E. M. & Oishi, J. O. (2002). O Questionário de Suporte Social (SSQ): estudos da adaptação para o português. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 675-681.
- May, B. A. & Alligood, M. R. (2000). Basic empathy in older adults: Conceptualization, measurement, and application. Issues in Mental Health Nursing, 21, 375-386.
- McFall, R. P. (1982). A review and formulation of the concept of social skills. Behavioral Assessment, 4, 1-33.
- Merlin, M. S.; Baptista, A. S. D. & Baptista, M. N. (2004). Depressão e suicídio na terceira idade. Em: M. N. Baptista, Suicídio e Depressão: Atualizações (pp. 195-216). Rio de Janeiro: Guanabara Koogan.
- Motta, D. C. (2005). Um estudo sobre a relação entre as práticas educativas e o desenvolvimento da empatia em crianças em situação de abrigo e em contexto familiar. Dissertação de mestrado, Instituto de Psicologia, Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
- Murta, S. G. (2005). Aplicações do treinamento em habilidades sociais: análise da produção nacional. Psicologia: Reflexão e Crítica, 18 (2), 283-291.
- Neri, A. L. (1993). Qualidade de vida no adulto maduro: interpretações teóricas e evidências de pesquisa. Em: A. L. Neri (Org.), Qualidade de vida e Idade Madura (pp. 9-55). Campinas: Papirus.

- Neri, A. L. (1997). Qualidade de vida na velhice. Em: M. Delitti (Org.), Sobre comportamento e cognição. A prática da análise do comportamento e da terapia cognitivo-comportamental (pp. 34-40). Campinas: Arbytes.
- Neri, A. L. (2001a). Velhice e qualidade de vida na mulher. Em: A. L. Neri (Org.), Desenvolvimento e envelhecimento (pp. 161-200). Campinas: Papirus.
- Neri, A. L. (2001b). Palavras-chave em gerontologia. Campinas: Alínea.
- Neri, A. L. (2004). Contribuições da psicologia ao estudo e à intervenção no campo da velhice. Revista Brasileira de Ciências do Envelhecimento Humano, Passo Fundo, 69-80.
- Neugarten, B. L.; Havighurst, R. J. & Tobin, S. S. (1961). The measurement of life satisfaction. Journal of Gerontology, 16, 134-143.
- Nogueira, E. J. (2001). Rede de relações sociais: Um estudo transversal com homens e mulheres pertencentes a três grupos etários, Tese de doutorado, Universidade Estadual de Campinas, Campinas.
- Oliveira, E. A. de; Pasian, S. R. & Jacquemin, A. (2001). A vivência afetiva em idosos. Psicologia Ciência e Profissão, 21 (1), 68-83.
- Organização Mundial da Saúde [OMS]. (2002). Envelhecimento ativo: um marco para elaboração de políticas. Recuperado em 22 de dezembro, 2009, do <http://www.unati.uerj.br/>.
- Pacheco, P. & Rangé, B. (2006). Desenvolvimento de habilidades sociais em graduandos de psicologia. Em: M. Bandeira; Z. Del Prette & A. Del Prette (Orgs.), Estudos sobre habilidades sociais e relacionamento interpessoal (pp. 199-216). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Paschoal, S. M. P. (2000). Qualidade de Vida do Idoso: Elaboração de um Instrumento que Privilegia sua Opinião. São Paulo. Dissertação de mestrado, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Paúl, C. (2005). Envelhecimento activo e redes de suporte social. Sociologia, 15, 275-287.
- Pereira, R. S.; Curioni, C. C. & Veras, R. (2003). Perfil demográfico da população idosa no Brasil e no Rio de Janeiro em 2002. Textos sobre Envelhecimento, 6 (1), 43-59.
- Pereira, R. J.; Cotta, R. M. M.; Franceschini, S. C. C.; Ribeiro, R. C. L.; Sampaiot, R. F.; Priore, S. E. & Cecont, P. R. (2006). Contribuição dos domínios físico, social, psicológico e ambiental para a qualidade de vida global de idosos. Rev Psiquiatr RS, 28 (1), 27-38.
- Pinheiro, M. I. S.; Haase, V. G.; Del Prette, A.; Amarante, C. L. D. & Del Prette, Z. A. P. (2006). Treinamento de habilidades sociais educativas para pais de crianças com problemas de comportamento. Psicologia: Reflexão e Crítica, 19 (3), 407-414.
- Queroz, N. C. (2003). Bem-estar psicológico e inteligência emocional entre homens e mulheres na meia idade e velhice. Dissertação de mestrado, Universidade Estadual de Campinas, Campinas.
- Rabelo, D. F. & Néri, A. L. (2006). Bem-estar subjetivo e senso de ajustamento psicológico em idosos que sofreram acidente vascular cerebral: uma revisão. Estudos de Psicologia, 11 (2), 169-177.
- Ramos, L. R. (2003). Fatores determinantes do envelhecimento saudável em idosos residentes em centro urbano: Projeto Epidoso, São Paulo. Cad. Saúde Pública, 19 (3), 793-798.
- Ramos, M. P. (2002). Apoio social e saúde entre idosos. Sociologias, 7, 156-175.
- Ramos, M. (2007). Os sintomas depressivos e as relações sociais na terceira idade. Revista do Departamento de Psicologia, UFF, 19 (2), 397-410.
- Resende, M. C. de; Bones, V. M.; Souza, I. S. & Guimarães, N. K. (2006). Rede de relações sociais e satisfação com a vida de adultos e idosos. Psicol. Am. Lat., 5, 1-15.

- Rosa, T. E. C.; Benício, M. H. D'A.; Latorre, M. R. D. O. & Ramos, L. R. (2003). Fatores determinantes da capacidade funcional entre idosos. Revista Saúde Pública, 37 (1), 40-48.
- Rose, S. D. (1996). Psicoterapia cognitivo-comportamental de grupo. Em: H. I. Kaplan & B. J. Sadock (Orgs.), Compêndio de Psicoterapia de Grupo (pp. 173-180). Porto Alegre: Artes Médicas.
- Ryff, C. D. (1989). Beyond ponce de leon and life satisfaction: New directions in quest of successful aging. International Journal of Behavioral Development, 12 (1), 35-55.
- Saldaña, M. R. R.; Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. (2002). A importância da teoria da aprendizagem social na constituição da área do treinamento de habilidades sociais. Em: H. J. Guilhardi (Org.), Sobre Comportamento e Cognição: Contribuições para a Construção da Teoria do Comportamento (pp. 269-283). Santo André: ESETec Editores Associados.
- Santos, S. R.; Costa, I. B.; Fernandes, M. G. M. & Henriques, M. E. R. M. (2002). Qualidade de vida do idoso na comunidade: Aplicação da Escala de Flanagan. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 10 (6), 757-764.
- Schirmacher, F. (2004, 18 de Agosto). A ditadura dos jovens. Veja, 33, pp. 11-15.
- Silberman, C.; Souza, C.; Wilhems, F.; Kipper, L.; Wu, V.; Diogo, C.; Schmitz, M.; Stein, A. & Chaves, M. (1995). Cognitive deficit and depressive symptoms in a community group of elderly people: a preliminary study. Revista de Saúde Pública, 29 (6), 444-450.
- Silvestre, J. A. & Neto, M. M. C. (2003). Abordagem do idoso em programas de saúde da família. Caderno de Saúde Pública, 19 (3), 839-847.
- Siqueira, M. M. M. & Padovam, V. A. R. (2008). Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. Psicologia: Teoria e Pesquisa, 24 (2), 201-209.
- Soares, L. (2004, 15 de Setembro). Viver mais e melhor. Veja, 37, pp. 96-108.
- Uchôa, E. (2003). Contribuições da antropologia para uma abordagem das questões relativas à saúde do idoso. Caderno de Saúde Pública, 19 (3), 849-853.
- Uttal, D. H. & Perlmutter, M. (1989). Toward a broader conceptualization of desenvolvimento: The role of gains and losses across the life span. Development Review, 9, 101-132.
- Veras, R. P. (2002). O Anacronismo dos modelos assistenciais na área da saúde: Mudar e Inovar, desafios para o setor público e o privado. Em: R. P. Veras (Org.), Terceira Idade: Gestão Contemporânea em Saúde (pp. 163-185). Rio de Janeiro: Relume Dumará.
- Veras, R. (2003). Em busca de uma assistência adequada à saúde do idoso: revisão da literatura e aplicação de um instrumento de detecção precoce e de previsibilidade de agravos. Cad. Saúde Pública, 19 (3), 705-715.
- Veras, R. P.; Lourenço, R.; Martins, C. S. F.; Sanchez, M. A. & Chaves, P. H. (2002). Novos paradigmas do modelo assistencial no setor saúde: Consequência da exploração populacional dos idosos no Brasil. Em: R. P. Veras (Org.), Terceira Idade: Gestão Contemporânea em Saúde (pp. 11-79). Rio de Janeiro: Relume Dumará.
- Vila, E. M. (2005). Treinamento de habilidades sociais em grupo com professores de crianças com dificuldades de aprendizagem: Uma análise sobre procedimentos e efeitos da intervenção. Dissertação de mestrado, Programa de Pós-Graduação em Educação Especial, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos.
- Vila, E. M.; Gongora, M. A. N. & Silveira, J. M. (2003). Ensinando repertório alternativo para clientes que apresentam padrões comportamentais passivo e hostil. Em: C. G. de Almeida (Org.), Intervenções em grupos: Estratégias psicológicas para a melhoria da qualidade de vida (pp. 59-81). Campinas: Papyrus.

- Watson, D.; Clark, L. A. & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. Journal of Personality and Social Psychology, 54, 1063-1070.
- Xavier, F.; Ferraz, M. P. T.; Bisol, L. W.; Fernandes, D. D.; Schwanke, C. & Moriguchi, E. H. (2000). Octogenários de Veranópolis: as condições psicológicas, sociais e de saúde geral de um grupo representativo de idosos com mais de 80 anos residentes na comunidade. Revista AMRIGS, 44 (1,2), 25-29.
- Xavier, F. M. F.; Ferraz, M. P. T.; Bertollucci, P.; Poyares, D. & Moriguchi, E. H. (2001). Episódio depressivo maior, prevalência e impacto sobre qualidade de vida, sono e cognição em octogenários. Revista Brasileira de Psiquiatria, 23 (2), 62-70.
- Yassuda, M. S.; Lasca, V. B. & Neri, A. L. (2005). Meta-memória e auto-eficácia: um estudo de validação de instrumentos de pesquisa sobre memória e envelhecimento. Psicologia: Reflexão e Crítica, 18 (1), 78-90.
- Zimerman, G. I. (2000). Velhice. Aspectos Biopsicossociais. Porto Alegre: Artes Médicas.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Treinamento em Habilidades Sociais para Idosos (THSI)

1º ENCONTRO

Objetivo:

1. *Facilitar a integração entre os membros do grupo;*
2. *Oferecer uma visão geral sobre o que é habilidade social e a sua importância nas relações sociais, além de especificar como será realizado o treinamento;*
3. *Definir as normas do grupo (frequência, pontualidade e participação) e os comportamentos desejáveis dos membros para o bom funcionamento do treinamento.*

1. Facilitar a integração entre os membros do grupo:

O encontro iniciou com a apresentação da coordenadora do grupo. Esta declarou ser aluna do Programa de Pós-Graduação da Universidade do Estado do Rio de Janeiro e que o THSI constituiria o tema de sua tese de doutorado.

Após a auto-apresentação, o grupo foi solicitado a se dividir em duplas para que cada dupla se apresentasse mutuamente. Durante cinco minutos, um dos pares fez a auto-apresentação enquanto o outro fez as perguntas. Em seguida, os papéis se invertiam por mais cinco minutos. Depois desse breve conhecimento entre os pares, cada membro apresentou o seu par para o grupo. A coordenadora ressaltou que as informações deveriam se restringir ao que foi dito pelo par e não às conclusões ou interpretações do que foi falado.

Para que os membros do grupo se acostumassem a se referir aos colegas pelo nome, foi realizada a vivência intitulada “O meu nome é...” (Del Prette & Del Prette, 2002) (Anexo XVI). Durante o exercício, foi enfatizado que um dos aspectos importantes na interação com os outros é chamar as pessoas pelo nome. No final da vivência, a coordenadora entregou para cada um dos participantes um crachá e algumas canetas coloridas para que eles mesmos escrevessem seus nomes.

2. Visão geral sobre as habilidades sociais e o treinamento

Após concluída a vivência acima, a coordenadora deu início a uma explicação sobre a importância dos relacionamentos sociais para a qualidade de vida, para promover a saúde física e mental e para conquistar e manter apoio social. Além disso, foi apontado o fato de que as pesquisas atuais constatarem que a qualidade dos contatos sociais é mais importante do que a quantidade. A partir dessas considerações, a coordenadora abordou a importância das habilidades sociais para a qualidade das interações sociais.

Em seguida, os participantes foram questionados sobre o significado dos termos: habilidade social, empatia e assertividade. A coordenadora deixou que o grupo chegasse às suas próprias conclusões para então apresentar os três conceitos. É importante chamar atenção para o fato de que o THSI tem como base a suposição de que: (1) a

população não-clínica, em particular a universitária, requer um maior detalhamento teórico (entender os fundamentos para aplicá-los) e (2) algumas das explicações teóricas, por exemplo, sobre os mecanismos de aprendizagem, auxiliam na aquisição de habilidades sociais (Del Prette & Del Prette, 2003).

Levando-se em conta os aspectos apontados acima, foram dadas as seguintes informações: *“O treinamento de habilidades sociais tem como objetivo criar condições para que todos possam desenvolver habilidades em ouvir, compreender e demonstrar essa compreensão de maneira empática na interação com as pessoas e, ao mesmo tempo, ter a capacidade de defender os próprios direitos e de expressar pensamentos, sentimentos e crenças de forma honesta, direta e apropriada, sem violar os direitos da outra pessoa. Como vocês podem ver, aprender a se comportar de forma socialmente competente não é uma tarefa fácil. Por essa razão, o processo será feito em etapas. Primeiro, será fornecido subsídios para o autoconhecimento e o conhecimento do outro. Depois, vocês irão aprender a identificar sinais emocionais não verbais nas outras pessoas. Por fim, irão aprender a utilizar as habilidades sociais em situações como: iniciar, manter e encerrar conversação; fazer pedido sem e com conflito de interesses; responder a pedidos; fazer pedido de mudança de comportamento; cobrar dívidas; responder a críticas; falar em público; fazer e receber elogios.”* Neste momento, foi entregue para cada participante uma folha com o cronograma do curso de Treinamento em Habilidades Sociais para Idosos.

Em seguida, a coordenadora abordou a seguinte questão: como aprender as habilidades sociais? Sobre esse aspecto, foi dito o seguinte: *“Eu gostaria que pensássemos em quais são os passos que seguimos habitualmente para que uma aprendizagem ocorra? O que fazemos, por exemplo, para aprender a nadar ou andar de bicicleta ou dirigir?”* A coordenadora instigou o grupo a falar e, por fim, acrescentou: *“... para aprender é preciso praticar, além de observar outras pessoas que saibam fazer o que queremos aprender, que digam como estamos nos saindo e que nos animem quando estamos desempenhando bem. Pois bem, esses são os passos que seguiremos neste treinamento. Em relação à prática, é importante que a gente sempre se lembre que as habilidades sociais não melhoram passivamente, como se melhora a febre quando alguém toma um antitérmico. Isso é impossível nas habilidades sociais. As habilidades sociais somente podem melhorar praticando e praticando muito. A prática é o componente essencial do treinamento. É importante, praticar nos encontros, praticar em casa e se for possível praticar sonhando. Nesse sentido, será solicitada a realização de tarefas fora dos encontros. O objetivo dessas tarefas é facilitar a aprendizagem em um período curto de tempo, além de permitir a generalização do que foi aprendido nos encontros, para as situações da vida real. Parece razoável para vocês essas informações? O que vocês acham disso tudo que falei?”*

3. Definição das normas do grupo e dos comportamentos desejáveis dos membros

Após se certificar de que todos entenderam as informações acima, a coordenadora distribuiu aos membros do grupo uma pasta contendo uma folha de esclarecimentos sobre o THSI. Durante a leitura dessa folha, a coordenadora explicitou o formato e os aspectos éticos do programa (e.g.: confidencialidade) e informou a duração, o horário e o local do treinamento. Neste processo de orientação quanto às normas do grupo, a pesquisadora enfatizou que todos os membros do grupo deveriam respeitar os horários dos encontros e a realização das tarefas de casa. Depois de ler, junto com o grupo, todos os itens da folha, a coordenadora explicou a funcionalidade das pastas entregues e pediu para que os participantes guardassem todo o material fornecido nos encontros, inclusive as tarefas de casa, dentro dessas pastas. Sobre esse assunto, a coordenadora falou: *“No decorrer do treinamento, eu irei*

fornecer informações, orientações, apoio e encorajamento, mas depende de vocês estarem engajados, ou seja, comprometidos com a mudança. Na verdade, seria inútil, eu fornecer tais ferramentas e ensinar algumas técnicas para depois vocês esquecerem. Nesse sentido, a pasta se torna um recurso importante, pois sempre que quiserem vocês poderão recorrer ao material dos encontros para tirarem dúvidas ou lembrarem de alguma informação.”

4. Avaliação do primeiro encontro

Por fim, foi realizada uma avaliação do primeiro encontro, onde os membros do grupo expressaram as suas impressões e esclareceram dúvidas. Para instigar os participantes a falarem, a coordenadora fez duas perguntas: “*O quanto vocês pensam que esse treinamento irá ajudá-los a lidar com situações de dificuldade social no futuro? e O quanto vocês pensam que esse treinamento irá ajudá-los no geral?*” Após os participantes terem comentado tais questões, a coordenadora entregou um texto, “Sobre Gansos e Equipes⁷” (Anexo XVII), para que cada pessoa refletisse sobre a sua importância no grupo.

⁷ Disponível em: http://novosolhos.com.br/site/arq_material/8076_8799.doc

ESCLARECIMENTOS SOBRE O TREINAMENTO DE HABILIDADES SOCIAIS

O objetivo desse treinamento é proporcionar condições para que as pessoas desenvolvam habilidades para se comunicar e interagir com os outros e, como consequência, melhorar a qualidade das suas interações sociais. Para que os efeitos do T.H.S. sejam positivos, algumas condições necessárias são discriminadas abaixo:

- 1) O papel da coordenadora do grupo é o de fornecer informações sobre como se comportar de forma socialmente competente, promover exercícios de vivências entre os participantes, ajudar os membros do grupo durante os exercícios, encorajar, fornecer apoio empático e dar feedback.
- 2) O treinamento acontecerá no LABORE. A duração das sessões será de 1 hora e 30 minutos e o total de encontros será de 12.
- 3) Para que o THS tenha bons resultados, é necessário que todos participem. Isso inclui pontualidade e frequência. Cada participante deve assumir responsabilidade pelo andamento do grupo.
- 4) O treinamento não constitui uma psicoterapia de grupo, onde as pessoas falam de seus problemas pessoais e esses problemas são analisados. Entretanto, como os membros do grupo deverão aprender a se comunicar de forma habilidosa, exercícios de vivência envolvem falar de situações do cotidiano (situações-problema), cuja exposição não lhes cause constrangimento.
- 5) É fundamental a confidencialidade dentro do grupo. Tudo o que foi falado nas sessões do grupo deve ser mantido em sigilo. Esta atitude ética é imprescindível, para que exista um clima de respeito e confiança entre os membros do grupo.

2º ENCONTRO

Objetivo:

1. *Fornecer subsídios para o autoconhecimento e o conhecimento do outro*

1ª Etapa:

O encontro começou com a apresentação do filme “Acorda Raimundo... Acorda!” (Alves, 1990) que teve o objetivo de discutir e ilustrar alguns conceitos mostrados no encontro anterior.

2ª Etapa:

A coordenadora forneceu alguns esclarecimentos sobre a importância do autoconhecimento e do conhecimento do outro para a qualidade das interações. Logo em seguida, foi distribuído um roteiro contendo informações a respeito desse tema, autoconsciência e consciência do outro. A coordenadora sugeriu que cada pessoa do grupo lesse uma parte do roteiro e no decorrer da leitura os participantes poderiam fazer comentários e tirar as suas dúvidas.

3ª Etapa:

Após a leitura do roteiro, foi realizado um exercício vivencial, que será detalhado a seguir, para explorar a autoconsciência e a consciência do outro.

O exercício teve início quando a coordenadora solicitou que todos do grupo fechassem os olhos e procurassem lembrar de uma situação de interação na qual alguém agiu de um modo desagradável que provocou emoção negativa (medo, raiva, indignação, tristeza, mágoa etc.). Eles foram alertados a escolher uma situação que não lhes trouxessem constrangimento em revelar. Foi pedido que sinalizassem quando encontrassem a situação e permanecessem em silêncio até que todos do grupo lembrassem de uma situação. No momento em que todos sinalizaram, foi solicitado pela coordenadora que fechassem os olhos novamente e revivessem a situação perguntando a si mesmos: Que sentimentos estou experimentando? Que desejos/expectativas estão sendo frustrados? Em seguida, a coordenadora pediu que todos identificassem: Que sentimentos a outra pessoa deve estar experimentando para agir dessa forma? Quais os seus desejos/expectativas? Nessa hora, a coordenadora enfatizou a importância de que todos fizessem um esforço para se colocar no lugar da outra pessoa, tentando compreender como ela estava entendendo a situação, sem julgar se esse entendimento estava certo ou errado. Após todos abrirem os olhos, a coordenadora distribuiu uma folha em que cada participante tinha que escrever: a situação, os próprios sentimentos, desejos e expectativas e os sentimentos, desejos e expectativas do outro. A seguir, o grupo foi dividido em duplas e cada dupla revelou o que escreveu para o seu par. Depois diante do grupo, cada membro relatou a experiência do seu par, especificando sentimentos, desejos e expectativas deste e da outra pessoa. Para finalizar o grupo fez uma avaliação do exercício.

4ª Etapa:

Nessa etapa, foi entregue para cada participante o texto, “Versão Lupina da História de Chapeuzinho Vermelho⁸” (Anexo XVIII), para que o grupo refletisse sobre a importância de se respeitar o ponto de vista dos outros. Por fim, o grupo avaliou o segundo encontro.

5ª Etapa:

No final do encontro, a coordenadora destacou a importância das tarefas de casa e distribuiu a todos uma folha contendo a primeira tarefa de casa do treinamento.

⁸ Disponível em: http://www.crechesonhoencantado.com.br/?secao=20295&categoria=20372&id_noticia=211009

AUTOCONSCIÊNCIA E CONSCIÊNCIA DO OUTRO

Autoconsciência – reconhecimento, rotulação e organização dos próprios pensamentos, sentimentos e comportamentos.

Para atingir a **autoconsciência**, o indivíduo precisa saber:

a) O que eu **quero/desejo**?

O **querer** constitui uma representação cognitiva de uma situação ou objeto que, se ocorre ou é obtida, resulta em uma experiência de ganho.

b) Quais as minhas **expectativas**?

Corresponde à crença de que algum evento futuro ocorrerá. As **expectativas** podem ser realistas ou distorcidas.

c) Que **sentimentos** eu estou experimentando?

O **sentimento** corresponde a um estado interno que costuma **resultar de um desejo ou expectativa**, interfere no comportamento e pode ser experimentado como prazeroso ou desprazeroso.

Ex.:

- O **Medo** resulta da expectativa de que **algo ruim vai acontecer** (“Se eu pedir a minha colega de quarto para dividir as despesas das compras, ela pode espalhar para todo o mundo que eu sou miserável”)
- A **Raiva** ocorre quando **a pessoa deseja algo que não obteve e continua querendo esse algo** (“Minha colega prometeu dividir as despesas e agora diz que está sem dinheiro. Ela deveria manter a promessa, mesmo que tivesse que pedir dinheiro emprestado”)
- A **Tristeza** decorre de uma **desistência, após não se conseguir o que se deseja** (“Não dá para contar com minha colega de quarto. Acho que eu vou ter que assumir as despesas sozinha”)
- A **Satisfação** ocorre quando **a pessoa conseguiu o que desejava** (“Que bom que minha colega cumpriu o que prometeu”).

A identificação de um desses elementos – desejo, expectativa e sentimento – pode constituir pista para a aquisição da autoconsciência, favorecendo a escolha do comportamento apropriado.

Consciência do outro - reconhecimento, rotulação e organização dos pensamentos, sentimentos e comportamentos da outra pessoa.

Para que se possa estar consciente dos pensamentos, sentimentos e comportamentos dos outros, é necessário prestar atenção e ouvir sensivelmente. Isso envolve:

- a) Deixar de lado as próprias expectativas, sentimentos e desejos por alguns instantes e focalizar-se nas perspectivas, sentimentos e desejos da pessoa alvo;
- b) Identificar as emoções que o interlocutor manifesta enquanto fala;
- c) Colocar-se no lugar da outra pessoa, buscando identificação com os sentimentos, percepções e desejos desta;
- d) Relacionar esses dados para atingir a consciência do outro;
- e) Declarar entendimento.

TAREFA

NOME _____ DATA _____

Escreva, nesta folha, uma experiência interpessoal ocorrida após o segundo encontro, na qual você experimentou um sentimento negativo (raiva, medo ou tristeza).

1) Descreva sucintamente a situação

2) Que sentimentos eu experimentei nessa situação?

3) O que eu desejava nessa situação que eu não consegui?

4) Quais as minhas expectativas não atendidas?

5) Que comportamento eu adotei?

6) Quais os sentimentos experimentados pela outra pessoa?

7) Quais os desejos/motivos da outra pessoa?

8) Como eu me sentiria se estivesse no lugar dela?

9) Que comportamento eu adotei na situação?

3º ENCONTRO

Objetivo:

1. *Fornecer subsídios para a identificação da comunicação não verbal.*

1ª Etapa:

O encontro iniciou com comentários sobre a tarefa de casa. Como não deu tempo para que todos falassem sobre o exercício de casa, a coordenadora recolheu as tarefas dos participantes que não falaram para no encontro seguinte devolver com um feedback.

2º Etapa:

Após os comentários sobre a tarefa, foi entregue para cada participante um papel cartão, com mensagens compiladas de grandes pensadores, poetas e compositores, com o objetivo do grupo refletir e discutir alguns temas importantes para a qualidade das interações sociais. As mensagens entregues foram as seguintes: “Eu tirei os seus olhos e colocarei no lugar dos meus e tu tirarás os meus olhos e colocarás no lugar dos teus e eu te olharei com os teus olhos e tu me olharás com os meus olhos”; “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza (...)”; “Compreendo a fúria em suas palavras, mas não as palavras”; “Olhos nos olhos, quero ver o que você diz”; “Todos têm direito à liberdade de expressão e de opinião. Este direito inclui a liberdade de manter opiniões sem interferências e buscar, receber e transmitir informações e idéias por quaisquer meios de expressão e sem consideração de fronteiras”; “A felicidade da gente é uma semente plantada no olhar”; “Nenhum homem é um ilha isolada; todo homem faz parte de um continente, uma parte do todo” e “Aquele que sabe falar, sabe também quando fazê-lo”. Esse exercício foi baseado na vivência “Relâmpagos” (Del Prette & Del Prette, 2002). A partir das mensagens, “Compreendo a fúria em suas palavras, mas não as palavras” (W. Shakespeare) e “Olhos nos olhos, quero ver o que você diz” (Chico Buarque), a coordenadora destacou, a importância da comunicação não verbal nas interações sociais. Em seguida, foi distribuído o texto intitulado, “Algumas Palavras sobre os Sinais Não Verbais”, para que os membros do grupo lessem.

3º Etapa:

Para desenvolver a comunicação não verbal, foi realizada a seguinte vivência: Cada componente do grupo foi solicitado a fechar os olhos e pensar em um acontecimento emocionante, presenciado no passado, revivendo esse momento na imaginação. Esse acontecimento poderia ser um fato real, uma cena de um filme, de uma peça de teatro, de um livro etc., que tenha provocado emoção negativa ou positiva. Pedia-se que fosse emitido um sinal, tal como levantar o dedo, após a imaginação completa da situação. Em seguida, cada um dos membros deveria relatar o episódio, enquanto os outros membros ouviam e procuravam identificar as emoções e os sinais não verbais manifestados pelo relator. Ao final de cada relato, os ouvintes revelavam os sentimentos identificados e os sinais não verbais relacionados, respondendo às questões escritas no quadro:

- 1) Quais os sinais não verbais emitidos pelo relator?
 - a. O que revelava a expressão facial?
 - b. Tipo de vocalização
 - c. Contato ocular
 - d. O que revelavam os gestos?

e. Postura

2) Quais os sinais não verbais mais importantes (aqueles relacionados com o conteúdo da fala)?

4ª Etapa:

No final, pediu-se que os membros do grupo avaliassem o exercício respondendo às seguintes questões:

- a) O grupo conseguiu realmente identificar as minhas emoções/reações?
- b) Eu consegui identificar as reações/emoções dos participantes?

5ª Etapa:

Foi solicitado a cada membro, como tarefa de casa, que trouxesse para o próximo encontro uma situação registrada, na qual identificou as reações não verbais de alguém do seu convívio social.

ALGUMAS PALAVRAS SOBRE OS SINAIS NÃO VERBAIS

Os principais canais para a comunicação são o rosto, o corpo e o tom de voz, nesta ordem. O rosto é a principal área sinalizadora de emoções. Entretanto, o rosto pode ser mais bem controlado, talvez porque nós podemos nos ver no espelho e checar como parecem nossas expressões. A voz é bem menos controlada, assim como a parte do corpo abaixo do pescoço. Nessa área pode ser observada a verdadeira emoção.

As mulheres demonstram mais expressões faciais do que os homens. Os homens demonstram mais o tom de voz e o corpo.

A face demonstra mais as expressões de felicidade e de raiva.

A voz comunica mais a tristeza e o medo e comunica menos a felicidade.

1) *Expressões faciais*

Emoções decodificadas a partir da expressão facial:

Felicidade	Tristeza
Surpresa	Raiva
Medo	Desprezo/Desagrado

2) *Expressões faciais e atitudes interpessoais:*

Sorriso: é decodificado em termos de **calor, afeto e empatia**. O sorriso pode também indicar **desconforto e embaraço**. O sorriso constitui um poderoso recurso de **reforço interpessoal**.

3) *Vocalizações não verbais*

As emoções podem ser decodificadas pelo tom de voz:

Alegria, exaltação: tom de voz mais elevado, variabilidade no tom de voz (mais frequência de picos).

Depressão: tom de voz mais baixo, menos elevações e menos energia nos picos elevados.

Ansiedade: pico de voz aumentado, fala mais rápida, presença de distúrbios de fala, muitas pausas (algumas pessoas falam mais devagar quando estão ansiosas), qualidade da voz especial (como no choro).

Raiva: tom mais elevado, voz áspera, aumento súbito nos agudos e tom elevado em sílabas específicas.

4) *Olhar*

O olhar é um recurso de informação. Aquelas pessoas que não olham o suficiente apresentam baixos níveis de habilidades sociais.

Professores que olham mais para os seus alunos propiciam mais aprendizagem. Pessoas com baixo nível de olhar são menos propensas a serem contratadas pelos seus entrevistadores, mesmo que tenham boas qualificações.

O olhar também é indicativo de interesse sexual. Casais com discórdia marital olham-se menos. Casais apaixonados mostram uma elevada proporção de olhar.

A dilatação da pupila é um outro sinal de interesse sexual. Estudos mostraram que os homens ficam com a pupila dilatada quando vêem fotos de mulheres nuas, enquanto as mulheres ficam com a pupila dilatada quando vêem fotos de homens musculosos e de bebês.

Normalmente, as pessoas olham mais enquanto escutam e menos enquanto falam. Quando ocorre o contrário, isso indica dominância.

Pessoas introvertidas olham menos. Pessoas extrovertidas e com habilidades sociais mais elevadas olham mais.

Aqueles que olham mais tendem a ser percebidos mais favoravelmente como competentes, amistosos, confiáveis, assertivos e socialmente habilidosos.

5) Gestos e movimentos corporais

Os gestos possuem uma função de comunicação. Pessoas com maior facilidade verbal são as que mais gesticulam.

Estudos relacionando emoções aos gestos, concluíram:

Inibição extrema: movimentos de retraimento, estereotipados, inquietos, desnecessários.

Depressão: movimentos lentos, pouco frequentes, hesitantes, não empáticos, gestos de se esconder.

Ansiedade: gestos de mexer o cabelo, esconder o rosto, retorcer e entrelaçar as mãos e fechar os punhos, puxar as sobrancelhas, esfregar o rosto, arrancar o cabelo, remexer-se.

Pessoas socialmente inadequadas possuem uma baixa frequência de gestos e uma alta frequência de auto-toques.

A expressividade é entendida como calorosa e amável, principalmente o acenar com a cabeça.

6) Postura

Altura aumentada, peito expandido, mãos nos quadris, gestos expansivos indicam dominância e status.

Cabeça abaixada, retraimento e reverência, indicam submissão.

Pessoas depressivas adotam uma postura desanimada, indiferente, sentam-se meditando, olhando para o chão.

Pessoas interessadas inclinam-se para frente, com as pernas puxadas para trás.

Pessoas enfadadas abaixam a cabeça, apóiam a cabeça na mão, inclinam o corpo para trás e esticam as pernas. A cabeça fica voltada para o outro lado.

7) O tocar

As mulheres se tocam mais do que os homens.

As pessoas mais velhas ou de maior status social, geralmente iniciam o toque.

O toque pode significar invasão de espaço corporal ou pode ser bem recebido. Pode também ser fortalecedor de uma mensagem (persuasão).

As pessoas que tocam são vistas como calorosas.

Tocar alguém quando se faz um pedido, resulta em maior influência social.

4º ENCONTRO

Objetivo:

1. *Treinar as habilidades sociais na situação de iniciar, manter e encerrar conversação.*

1ª Etapa:

A coordenadora iniciou o encontro dando feedback sobre as tarefas de casa que não foram lidas no último encontro e, em seguida, cada um dos participantes leu o registro do seu exercício de casa.

2ª Etapa:

Após os comentários sobre a tarefa de casa, a coordenadora do grupo deu início ao tema do encontro, distribuindo uma folha contendo dicas sobre como iniciar, manter e encerrar conversação. A coordenadora leu, com o grupo, as dicas, fazendo comentários.

3ª Etapa:

Após a leitura, a coordenadora dividiu o grupo em duas partes, de modo que todos ficassem de pé, formando duplas. Quando a coordenadora deu início, uma das filas começou a conversação com o par. Algumas dicas de como iniciar uma conversação ficaram expostas em um slide. Além disso, os participantes podiam consultar o texto que tinham recebido. A conversação tinha a duração de 3 minutos. Após esse tempo, a outra fila dava início à conversação, durante 3 minutos. Completado o tempo, acontecia deslocamento de uma das filas, de modo a mudar os pares. Em seguida, tornava-se a iniciar o processo de conversação, até que todos de uma fila conversassem com todos da outra fila. Durante o exercício, a coordenadora supervisionou as conversações, encorajando os participantes.

4ª Etapa:

Após o término da etapa anterior, pediu-se que os membros do grupo avaliassem o exercício, perguntando: O que eu aprendi com esse exercício?

5ª Etapa:

Por fim, foi distribuída a todos uma folha contendo duas tarefas, descritas a seguir:

Tarefa 1 – Solicitar que cada membro do grupo telefone para um colega com quem não manteve conversação nesse encontro e converse durante pelo menos 5 minutos.

Tarefa 2 – Solicitar que cada membro do grupo inicie conversação (por telefone ou pessoalmente) com alguém pouco conhecido ou desconhecido (no elevador, na fila do cinema, em uma reunião, praia, festa etc.).

DICAS PARA INICIAR E MANTER CONVERSAÇÃO

Aproxime-se de pessoas que pareçam acessíveis e dispostas a conversar com você. Observe os sinais de interesse e abertura. Escolha alguém que esteja isolado ou não intensamente envolvido em outra conversa (quem é socialmente habilidoso deve saber não somente a resposta adequada, mas também onde, como e quando essa conduta/ comportamento pode ser emitido - observe se a pessoa olha para você, se dá um discreto sorriso, se descruza as pernas ou os braços).

Ao escolher a pessoa, não perca tempo escolhendo a “frase perfeita” para iniciar uma boa conversa. Pesquisas mostram que as primeiras frases são relativamente insignificantes, desde que não sejam inteiramente fora de propósito.

Evite começar com comentários negativos ou queixosos, que não estimulam os outros a prosseguirem a conversa ou que geram desânimo.

Tema de conversação:

Existem apenas 3 tópicos básicos para escolher:

- A situação
- A outra pessoa
- Você mesmo(a)

E apenas 3 maneiras de começar:

- Fazendo uma pergunta
- Dando uma opinião
- Comentando um fato

Como iniciar a conversação:

Existem 8 maneiras de iniciar conversação:

- 1) Fazer uma pergunta ou um comentário sobre a situação ou uma atividade em que as duas partes estão envolvidas.
- 2) Elogiar, sinceramente, algum atributo da outra pessoa (trabalho, aparência física, vestuário etc.)
- 3) Fazer uma pergunta casual sobre o que a outra pessoa está fazendo.
- 4) Perguntar se pode se juntar à outra pessoa ou convidá-la a se juntar em uma atividade
- 5) Pedir ajuda, conselho, opinião ou informação
- 6) Oferecer algo
- 7) Compartilhar experiências, sentimentos ou opiniões pessoais
- 8) Cumprimentar a outra pessoa e apresentar-se

Perguntas que estimulam a conversa:

Perguntas fechadas (do tipo “múltipla escolha” ou “falso-verdadeiro”) geram respostas lacônicas.

As perguntas que abrem a conversa são as que transmitem interesse por informações mais detalhadas ou explicações mais elaboradas. Exemplo: Em vez de perguntas: “Há quanto tempo você trabalha aqui?”, uma pergunta aberta poderia ser: “O que levou você a escolher esse trabalho?”

As perguntas abertas costumam começar com: “O que você acha de...?”; “O que mais estimula você a dar aula?” (para um professor); “O que mais impressionou você nessa viagem?”

Como manter a conversação:

Uma forma de continuar a conversa é dizer algo e em seguida perguntar o que a pessoa acha a respeito.

Outra forma é revelar informações pessoais tais como gostos, atitudes etc. (auto-revelação), desde que pertinentes ao assunto.

Outro procedimento é não responder às perguntas da outra pessoa com um simples “sim” ou “não”. Em vez disso, explicar um pouco mais sobre o próprio ponto de vista, de modo a que a outra pessoa tenha algo a dizer.

Outro procedimento ainda é mudar de assunto. Uma ocasião apropriada para isso é quando ocorre uma pausa na conversação.

Expressões não verbais durante a conversação:

- 1) Acenar com a cabeça
- 2) Sorrir
- 3) Manter contato ocular
- 4) Refletir a expressão facial do que fala
- 5) Adotar uma postura atenta
- 6) (Evitar gestos distraídos tais como olhar o relógio, tamborilar, balançar a perna etc.)

Encerrar conversação:

Saber terminar uma conversa é tão importante quanto mantê-la. Algumas vezes essa tarefa se torna difícil, especialmente quando o interlocutor fala demais e não dá tempo para uma pausa.

Seguem algumas dicas para encerrar uma conversação:

- a. Procure manter o foco da conversa – traga a pessoa para o assunto em pauta sempre que ela se desviar demais.
- b. Adote posturas corporais de encerramento – cruze as pernas, feche os braços, não faça acenos, faça uma discreta menção de levantar-se, olhe o relógio, dando a entender que o limite do tempo está se esgotando.
- c. Faça uma síntese do assunto em pauta para fechar a conversa. Combine um contato, se for o caso.

Se você está conversando com alguém em uma festa, você pode encerrar a conversa, dizendo algo como: “Desculpe, mas estou vendo alguém com quem eu preciso falar.”

Se a conversa ocorre na rua, uma maneira de encerrá-la é: “Desculpe, mas tenho que ir embora. Gostei de te ver.”

Outras maneiras de encerrar conversação: “Gostei muito de nossa conversa. Adoraria repetir esse encontro em outro dia.”

5º ENCONTRO

Objetivo:

1. *Treinar as habilidades sociais na situação de fazer pedido.*

1ª Etapa:

O encontro começou com os participantes falando sobre a tarefa de casa. É importante mencionar que aqueles que não registraram a tarefa, contaram a experiência, comprometendo-se a trazer o registro no encontro seguinte.

2ª Etapa:

A coordenadora do grupo deu início ao tema do encontro, distribuindo um roteiro contendo informações sobre como fazer pedidos sem e com conflito de interesses. A partir da leitura desse roteiro, a coordenadora deixou exposto um slide com orientações de como fazer um pedido com conflito de interesses.

3ª Etapa:

O grupo foi dividido em duplas. Cada pessoa da dupla recebeu uma folha contendo várias descrições de situações de fazer pedido com conflito de interesses. A coordenadora sugeriu que cada participante escolhesse uma dessas situações e elaborasse um pedido para o seu par. A coordenadora enfatizou a importância de que todos fizessem os pedidos de acordo com a orientação dada na segunda etapa. Antes de desempenhar, cada componente teve que anotar em uma folha, que também foi entregue pela coordenadora, as seguintes informações:

- 1) O que eu quero da outra pessoa?
- 2) Quais as conseqüências de ter o meu desejo realizado?
- 3) O que a outra pessoa quer? Como ela se sentirá ao receber o meu pedido?
- 4) Há conflito entre os desejos?
- 5) Desejo manter/modificar o que eu quero ou chegar a um acordo?
- 6) Formule como você poderá fazer o seu pedido.

Depois do desempenho de cada participante, a coordenadora pedia um feedback do grupo, ou seja, que as pessoas do grupo comentassem um aspecto positivo do desempenho e depois fizessem uma recomendação específica de mudança que ajudasse a melhorar o desempenho do participante.

4ª Etapa:

Após todos terem participado do exercício, a coordenadora perguntou como cada componente do grupo se sentiu fazendo o pedido.

5ª Etapa:

Como tarefa de casa, foi solicitado que cada participante fizesse um pedido (com ou sem conflito) a alguém do seu contexto interacional e registrasse numa folha distribuída pela coordenadora.

FAZENDO PEDIDOS:

“A arte de sorrir cada vez que o mundo diz que não” (Maria Betânia)

Uma das formas mais simples e diretas de **satisfazer desejos** é **fazer um pedido**. Entretanto, dependendo do modo como o pedido é formulado, este pode ser prejudicial para o relacionamento futuro.

Quando um pedido resulta em várias formas de ameaça, suborno, exigência ou indução de culpa, este gera sentimentos negativos de raiva ou de medo, resultando em desejos de romper a interação por parte de quem recebe o pedido.

Os pedidos que geram conseqüências positivas apresentam as seguintes características:

- a) **O desejo é expresso de maneira clara e direta**
- b) **O pedido deve expressar o que é desejado em termos de comportamento**
- c) **O pedido inclui uma declaração que comunica, com sensibilidade, o desejo e os sentimentos da outra pessoa.**

a) O desejo é expresso de maneira clara e direta

Um pedido claro e direto expressa exatamente o que se deseja do outro.

Ex.: *“Eu sei que você gosta de repousar nos fins de semana (**empatia**), mas se você for comigo ao shopping, no sábado pela manhã, para me ajudar a escolher o novo sofá, eu iria apreciar muito.”*

Essa declaração revela precisamente o que se deseja do outro (ajuda no sábado para escolher o novo sofá). Por outro lado, uma expressão indireta de desejos, geralmente envolve alusão, sugestão, insinuação ou fornece uma informação incompleta sobre o que se deseja.

Ex.: *“Se você não estiver ocupado no próximo final de semana, talvez nós pudéssemos comprar um sofá novo.”*

Essa declaração não expressa claramente o que se deseja do outro (ajuda para escolher o sofá).

b) O pedido deve expressar o que é desejado em termos de comportamento

Expressar o que se deseja em termos de comportamento ajuda a tornar o pedido claro e direto. Quando uma estudante diz à companheira de quarto: *“Eu desejo que você seja uma boa companheira de quarto”*, esta pode estar querendo dizer: *“Eu desejo que você vá comigo ao supermercado, lave a sua louça e mantenha as partes comuns da casa arrumada.”*

Algumas vezes os desejos refletem conceitos amplos, que podem ser interpretados de formas diferentes. Quando dizemos que desejamos a amizade, o afeto, ou o respeito de alguém, estamos citando conceitos muito amplos. Existem coisas que nos são fundamentais para a amizade, o respeito e o afeto e que podem ser entendidos de forma diferente pela outra pessoa. Assim, uma maneira de se conseguir expressar um desejo de forma mais clara e direta é perguntar a si mesmo: *“Como eu poderia reconhecer se essa outra pessoa é amiga, afetuosa ou respeitosa comigo?”*

c) O pedido inclui uma declaração que comunica, com sensibilidade, o desejo e os sentimentos da outra pessoa

Quando consideramos os desejos e os sentimentos da outra pessoa ao formularmos um pedido, estamos demonstrando cuidado e sensibilidade. Assim o outro se sentirá reconhecido e irá receber melhor o pedido.

Considerar os desejos e sentimentos do outro, antes de fazermos um pedido, também pode nos ajudar a corrigir desejos e expectativas irrealistas ou exorbitantes em relação à outra pessoa.

Ex.: Sandra queria pedir a um colega de trabalho que a levasse até a oficina onde havia deixado o seu carro para consertar. Antes de fazer o pedido, ela perguntou a si mesma o que o seu amigo **gostaria** de fazer depois do trabalho e como este **se sentiria** ao receber o seu pedido. Nesse momento ela lembrou que o seu colega costumava pegar o filho na Creche depois do expediente e que certamente ele não iria querer levá-la até a oficina, uma vez que não teria tempo para isso. Assim, Sandra resolveu perguntar ao colega se ele estaria disponível na hora do almoço para levá-la até a oficina, ou se este poderia fazê-lo após pegar o filho na Creche. O pedido foi formulado da seguinte maneira: *“Eu sei que você tem de apanhar o seu filho depois do expediente. Assim, você poderia me dar uma carona na hora do almoço para eu pegar o meu carro na oficina, ou talvez depois de passar na Creche esta tarde?”*

Conclusão:

Uma vez que consideramos os desejos e sentimentos dos outros, isso acarretará em mudanças em relação ao pedido que queremos fazer, refletindo sensibilidade interpessoal. O pedido que é: a) claro, direto e objetivo; b) sensível aos desejos e sentimentos do outro, trará maiores benefícios, além de propiciar aceitação do pedido e manutenção da relação entre as duas pessoas, mesmo que o pedido não seja atendido.

Tipos de pedidos:

A declaração apropriada de um pedido é determinada pela **autoconsciência** e pela **consciência do outro**. Assim, quando pensamos em fazer um pedido, devemos primeiro avaliar: a) o que queremos e como nos sentiremos se tivermos o pedido aceito; b) o que o interlocutor deseja e como ele se sentirá ao receber o pedido. Se os nossos desejos e sentimentos não entram em conflito com os desejos e sentimentos do interlocutor, podemos fazer uma requisição simples e não elaborada. Contudo, se existir um conflito entre as nossas necessidades e as necessidades do receptor, torna-se necessária uma requisição mais elaborada.

Quando não existe conflito entre os desejos da pessoa requerente e do receptor do pedido, entende-se que esta situação é de “desejo sem conflito”. Ex., o meu desejo de você me passar o sal na hora da refeição provavelmente não entra em conflito com o seu desejo de fazer isso.

A situação sem conflito não requer um alto grau de habilidades sociais para se ter um desejo satisfeito. Entretanto, as pessoas devem ser capazes de diferenciá-la de uma situação onde existe conflito entre os desejos.

Quatro componentes básicos de um pedido:

1. Declaração dos próprios desejos:

O primeiro passo para a formulação de um pedido é **identificar um desejo não realizado** e depois determinar **o que a outra pessoa pode fazer para satisfazê-lo**. Um recurso útil seria responder a seguinte pergunta:

“O que eu quero da outra pessoa nessa situação?” (Ex., “Se vamos a um cinema acompanhados, desejamos sentar próximos ao nosso acompanhante”; “se não existem duas cadeiras vazias adjacentes, deseja-se que alguém desacompanhado mude de lugar para sentarmos próximos ao nosso acompanhante”). Assim, uma resposta à pergunta: “O que eu quero da outra pessoa nessa situação?” seria: “Eu desejo que esse homem mude de lugar”. O desejo de que alguém mude de lugar é o meio de usar a comunicação para conseguir que o desejo seja alcançado.

2. Declaração das conseqüências se o desejo é realizado

O segundo passo é identificar as conseqüências positivas esperadas caso o desejo seja realizado. Em situações onde não há conflito de desejos, especificar a conseqüência parece obvio e tolo. Nesse caso, é desnecessário mencioná-la. Ex.: “Você poderia fazer o favor de me passar essa revista?”

Embora a declaração da conseqüência específica às vezes não seja necessária, costuma ser proveitoso fazer isso. Ao pedir que o homem mude de lugar no cinema, quando acrescentamos a conseqüência: “...assim eu posso sentar com o meu amigo”, isso mostra consideração pelo receptor do pedido, o que favorece uma complacência.

3. Declaração do desejo do outro

A compreensão do desejo do outro é obtida respondendo-se à seguinte questão: “O que a outra pessoa deseja em relação ao que eu quero dela?”

Alguns recursos para se responder a essa pergunta incluem: a) Características da situação; b) Conhecimento prévio do outro; c) Colocando-se no lugar do outro.

A identificação do desejo do outro pode gerar modificação do próprio desejo ou da formulação do pedido. Esse é um resultado natural e inevitável de ser sensível ao desejo do outro

Passos para a formulação de um pedido conflitante:

Estou caminhando rumo ao supermercado com minha irmã, Beth. Ela está com pressa em terminar as compras para chegar em casa antes que a chuva caia, para não estragar os seus sapatos novos. Nesse momento eu lembrei que preciso fazer um pagamento no Banco que vence hoje. Como não vejo Beth há bastante tempo, pensei que esta seria a única oportunidade de ficarmos mais tempo juntas, já que é difícil nos vermos. Se ela for à mercearia enquanto eu vou ao Banco, dificilmente teremos outro momento para conversar. Assim, eu quero fazer um pedido a Beth

1. Obtenção de informação:

a. O que eu quero da outra pessoa?

R.: Quero que ela me acompanhe até o Banco

b. Conseqüências de o meu desejo ser realizado?

R.: Poderei fazer o meu pagamento e ficar mais tempo com Beth.

c. O que a outra pessoa quer?

R.: Ela quer chegar em casa antes de começar a chover para não estragar os sapatos. Ela também quer passar um tempo comigo.

2. Processamento de informação e tomada de decisão:

a. Há algum conflito entre os desejos?

R.: Se formos juntas ao Banco, é provável que peguemos chuva. Se isso acontecer, eu conseguirei o que quero (pagar a conta) mas ela não terá o que quer (manter os sapatos intactos). Sim, há um conflito de interesses.

b. Desejo modificar o que eu quero ou chegar a um acordo?

R1: Nesse caso, não posso pensar em um acordo

R2.: Posso chegar a um acordo: oferecendo-me para pagar um táxi depois do supermercado.

3. Envio de informação:

R1: “Eu sei que você quer chegar em casa antes de começar a chover, mas se você viesse comigo ao Banco, então eu poderia fazer o meu pagamento e nós teríamos mais tempo para conversar.”

R2: “Se você andar comigo até o Banco, eu pagarei um táxi do supermercado até em casa. Assim eu faço o meu pagamento e você não terá problemas com o seu sapato. O que acha?”

RELAÇÃO DE SITUAÇÕES DISTRIBUÍDAS AO GRUPO:

- 1) Você mora com uma prima e gostaria de fazer uma reunião com amigos na próxima sexta-feira, para comemorar o seu aniversário. Entretanto, sua prima sempre reclama dessas reuniões, pois diz que os seus amigos falam muito alto, atrapalhando a sua leitura e o seu sono à noite.
- 2) Você tem uma aula importante na UnATI/ UERJ. Está chovendo, os motoristas de ônibus estão em greve e você mora muito distante da UERJ. Você gostaria de pedir uma carona de um amigo vizinho, que trabalha perto da UERJ.
- 3) Você irá oferecer um lanche a vários amigos no próximo sábado. Não dá para ser no domingo, porque sábado foi o único dia que você conseguiu reservar o salão de festa do seu prédio. Seus familiares costumam viajar aos sábados, mas nesse sábado, você gostaria que eles estivessem presentes no seu lanche.
- 4) Você precisa comprar um livro que é muito caro. No exterior ele custaria bem mais em conta. Você lembra que um amigo vai fazer uma viagem turística a Nova York e gostaria de pedir que ele compre o livro para você.
- 5) Você mora no Méier e está em uma festa na Barra. No final da festa, começa a chover e você não consegue condução de volta. Você acaba de avistar sua amiga, que está de carro e mora em Copacabana. Você pensa em pedir uma carona.
- 6) Você precisa ir ao supermercado agora, uma vez que só tem esse horário para fazer compras. Como tem que comprar muita coisa, irá precisar da ajuda de sua filha, que nesse momento está estudando.
- 7) Você precisa de um livro que está esgotado para fazer uma pesquisa, porém não conseguiu encontrá-lo em nenhuma biblioteca. Você lembra que um amigo tem esse livro, porém é muito ciumento com as coisas dele.
- 8) Você foi convidado(a) para um baile e não tem nenhuma roupa apropriada. Você lembra que um(a) amigo(a) comentou que comprou uma roupa muito bonita para usar em um baile de formatura que ocorreu no mês passado. Você gostaria de pedir essa roupa emprestada.

TAREFA

Nome _____ Data _____

Escolha alguém de seu contexto interacional para fazer um pedido. Pense no que gostaria de pedir, responda às questões abaixo, de acordo com o modo como você aprendeu nesse treinamento. Em seguida, faça o seu pedido.

- 1) O que eu quero da outra pessoa?
- 2) Quais as conseqüências de ter o meu desejo realizado?
- 3) O que a outra pessoa quer? Como ela se sentirá ao receber o meu pedido?
- 4) Há conflito entre os desejos?
- 5) Desejo manter/modificar o que eu quero ou chegar a um acordo?
- 6) Formule como você poderá fazer o seu pedido.
- 7) Descreva as conseqüências do seu pedido

6º ENCONTRO

Objetivo:

1. *Treinar as habilidades sociais na situação de responder a pedidos.*

1ª Etapa:

O encontro iniciou com os comentários sobre a tarefa de casa do encontro anterior. Cada participante relatou o pedido que fez a alguém do seu contexto interacional.

2ª Etapa:

A coordenadora do grupo expôs um slide com orientações de como responder a um pedido de forma adequada e perguntou ao grupo o que eles achavam do modelo das respostas e se tais respostas seriam efetivas para eles. A partir dessa discussão, a coordenadora pontuou: “... *pesquisas têm mostrado que esses modelos de respostas freqüentemente funcionam para que uma pessoa consiga o que deseja na situação. É importante que saibam que todas as informações contidas no material distribuído a vocês estão baseadas em pesquisas científicas.*” Em seguida, a coordenadora distribuiu um roteiro com as informações a respeito de como responder a pedidos de outras pessoas.

3ª Etapa:

Com a leitura do roteiro, a coordenadora deu início à vivência intitulada: “Peça o que quiser” (Del Prette & Del Prette, 2002) (Anexo XIX). Durante a vivência, foi discutido com o grupo por que algumas pessoas não conseguem ou têm grande dificuldade em recusar um pedido. Em seguida, foram distribuídas aos participantes duas situações envolvendo responder a pedidos. A coordenadora pediu para que o grupo se dividisse em duplas e que cada par dramatizasse as duas situações de modo que todos desempenhassem o papel do solicitante e do respondente. Por fim, todos os pares fizeram o role-play das duas situações diante do grupo. A coordenadora estimulou o grupo a dar feedback para cada diáde.

4ª Etapa:

Após todos terem participado do role-play, a coordenadora solicitou que cada participante comentasse as seguintes questões: “*Como eu me senti respondendo a um pedido? Como eu me senti recebendo uma resposta do meu pedido?*”

5ª Etapa:

Foi distribuída ao grupo uma folha contendo a seguinte tarefa de casa: “Escolha alguém de seu contexto interacional para responder a um pedido. Registre, abaixo, o processamento que antecedeu à resposta.”

RESPONDENDO A PEDIDOS DE OUTRAS PESSOAS

Responder a pedidos pode ser uma das habilidades de comunicação mais difíceis. Como as pessoas devem responder a pedidos que entram em conflito com seus próprios desejos? Elas devem passar por cima de seus desejos e concederem o pedido para evitar conflito e, como resultado, fazerem algo que não querem? Elas devem recusar o pedido e arcar com as conseqüências negativas da recusa?

Embora não seja razoável esperar fazer sempre somente o que se deseja, pode ser autodestrutivo abrir mão dos próprios desejos com freqüência. Por outro lado, a recusa freqüente de pedidos pode gerar no solicitante atitudes de retaliação (uso da força, coerção, chantagem emocional).

Recomenda-se que, quando um pedido implica em conflito entre os desejos, o receptor do pedido deve recusar ou oferecer um **acordo** ou uma **alternativa**.

A **alternativa** é sugerida quando aquele que recebe o pedido não quer fazer o que foi requerido, mas entende o desejo do solicitante e **propõe um modo diferente de satisfazer esse desejo**. Quando se oferece uma alternativa, o desejo do solicitante não precisa ser modificado, mas apenas satisfeito de forma diferente. Ex., quando o homem do cinema foi solicitado a ceder o seu lugar para o casal, ele poderia oferecer uma alternativa, tal como: *“Eu entendo o seu desejo de sentar-se ao lado de seu namorado, mas há duas cadeiras duas fileiras atrás. Que tal vocês sentarem lá?”*

O **acordo** ocorre quando o que recebe o pedido tenta encontrar uma saída na qual **cada uma das partes alcance parcialmente o seu desejo**. Ex., quando um funcionário de uma empresa é solicitado a interromper o que está fazendo para explicar uma tarefa ao colega, este pode propor que o colega o ajude a terminar o seu trabalho mais rápido e depois obter a explicação solicitada.

Assim, quando os desejos das duas partes são compatíveis (sem conflito), o receptor normalmente irá atender o pedido. Quando há conflito entre os desejos, o receptor poderá: a) recusar o pedido ou b) oferecer um acordo ou alternativa.

O processo de responder a pedidos é semelhante ao de fazer pedidos, envolvendo autoconsciência e consciência do outro. Igualmente, a resposta a um pedido pode ser entendida em termos de três fases de processamento de informação, descritas anteriormente: **1) Obtenção de informações; 2) Processamento de informações e tomada de decisões; 3) Envio de informações.**

1. Obtenção da informação.

- a. O que a outra pessoa quer de mim?
- b. O que eu quero em relação ao desejo da outra pessoa?
- c. Quais as conseqüências de atender ao pedido da outra pessoa? (Para ela e para mim)

2. Existe conflito entre os desejos?

- a. Pense no seu direito de considerar os próprios desejos
- b. Pense em uma alternativa ou acordo

3. Envio de informações

- a. Pense em uma declaração que inicie:

“Eu ficaria feliz...” ou “Eu gostaria...” ou

“Eu entendo que você...” ou “Eu sei que você...”

“Mas eu...” (segue-se a razão pela qual não será possível conceder o pedido)

“Se você...” (alternativa ou acordo)

“Então...” (consequência para ambos)

EXERCÍCIO SOBRE RESPONDER A PEDIDOS

- São cinco da tarde e você está saindo da UnATI/UERJ, planejando ter uma noite relaxante em casa. Primeiro, você pensa em ir ao supermercado, comprar alguns itens necessários para a sua noite. Depois, você pretende ir para casa, preparar uma bebida fresca e sentar-se para assistir novela. Enquanto você abre a porta para ir embora, o seu celular toca. É um amigo que gostaria da sua ajuda na escolha de um sofá. Ele pede que você o acompanhe até o shopping esta noite.
- Você consegue adquirir um livro indicado pelo seu professor. Ao dirigir-se para um local sossegado para iniciar seus estudos, encontra um colega que, vendo o livro em sua mão, solicita-o por empréstimo.

1. Obtenção da informação.

- a. O que a outra pessoa quer de mim?
- b. O que eu quero em relação ao desejo da outra pessoa?
- c. Quais as conseqüências de atender ao pedido da outra pessoa? (Para ela e para mim)

2. Existe conflito entre os desejos?

- a. Pense no seu direito de considerar os próprios desejos
- b. Pense em uma alternativa ou acordo

3. Envio de informações

- a. Pense em uma declaração que inicie:

“Eu ficaria feliz...” ou “Eu gostaria...” ou “Eu entendo que você...” ou “Eu sei que você...”

“Mas eu...” (segue-se a razão pela qual não será possível conceder o pedido)

“Se você...” (alternativa ou acordo)

“Então...” (conseqüência para ambos)

Escreva a sua declaração:

TAREFA

Nome _____ Data _____

Escolha alguém de seu contexto interacional para responder a um pedido. Registre, abaixo, o processamento que antecedeu à sua resposta.

1. Obtenção da informação.

- a. O que a outra pessoa quer de mim?
- b. O que eu quero em relação ao desejo da outra pessoa?
- c. Quais as conseqüências de atender ao pedido da outra pessoa? (Para ela e para mim)

2. Existe conflito entre os desejos?

- a. Pense no seu direito de considerar os próprios desejos
- b. Pense em uma alternativa ou acordo

2. Envio de informações

- a. Pense em uma declaração que inicie:

“Eu ficaria feliz...” ou “Eu gostaria...” ou “Eu entendo que você...” ou “Eu sei que você...”

“Mas eu...” (segue-se a razão pela qual não será possível conceder o pedido)

“Se você...” (alternativa ou acordo)

“Então...” (conseqüência para ambos)

Escreva a sua declaração:

7º ENCONTRO

Objetivo:

1. *Treinar as habilidades sociais na situação de fazer pedido de mudança de comportamento.*

1ª Etapa:

A coordenadora do grupo iniciou o presente encontro pedindo que os participantes relatassem se encontraram dificuldade para fazer a tarefa de casa e, em seguida, lessem o que escreveram na folha da tarefa.

2ª Etapa:

Após os comentários sobre a tarefa de casa, a coordenadora do grupo deu início ao tema do encontro, distribuindo um roteiro contendo informações sobre como pedir a alguém para mudar um comportamento inaceitável.

3ª Etapa:

Depois de se certificar de que todos entenderam as informações do roteiro, a coordenadora solicitou que o grupo se dividisse em pares. Cada par recebeu três situações-problema com o objetivo de praticar como pedir a alguém para mudar um comportamento inaceitável. Primeiro, cada participante foi orientado a preencher uma folha com as etapas para a formulação do pedido. Em seguida, a coordenadora sugeriu que cada par dramatizasse dois pedidos de mudança de comportamento na frente do grupo.

4ª Etapa:

Durante a avaliação do exercício, os membros do grupo foram solicitados a declarar como se sentiram fazendo e recebendo o pedido.

5ª Etapa:

Como tarefa de casa, a coordenadora solicitou que cada componente do grupo fizesse um pedido de mudança de comportamento a alguém do seu contexto interacional.

CONSIDERAÇÕES SOBRE COMO PEDIR A ALGUÉM PARA MUDAR UM COMPORTAMENTO INACEITÁVEL

Algumas vezes nossos desejos não são realizados porque o comportamento de alguém está gerando algum tipo de incômodo. Esperar que os outros percebam que estão incomodando ou chateando não costuma resolver o problema. Por outro lado, expressar-se de maneira hostil, ofendendo a outra pessoa, pode trazer efeitos desastrosos para o relacionamento. Quando se sentem incomodadas pelas ações dos outros, algumas pessoas costumam adotar certas atitudes que acabam piorando a situação:

- 1) Despejar uma lista de queixas – isso provavelmente provocará no interlocutor resistência, irritação e má-vontade.
- 2) Usar expressões tais como **sempre** ou **nunca**. (Ex., *Você está sempre atrasado; Você nunca me deixa falar*). Tais expressões são globais, costumam ser injustas, pouco precisas e difíceis de contestar. Além disso, elas geram reações defensivas no interlocutor.
- 3) Deduzir os motivos/intenções do outro (Ex., *Você tentou me trapacear dizendo que ia sair mais tarde.*) – as deduções sobre as intenções dos outros geralmente estão erradas. E mesmo que estejam certas, ninguém está disposto a admitir isso.
- 4) Tendência a ver o lado negativo – algumas pessoas costumam enxergar defeitos e aspectos ruins em tudo e em todos, de tal modo que se tornam míopes para o lado positivo das coisas. Isso acaba gerando um padrão de comportamento crítico, tornando as relações pouco gratificantes.

Expressar a nossa insatisfação com o comportamento de alguém exige habilidade, uma vez que a outra pessoa poderá não responder favoravelmente a nossas expressões. Por outro lado, as reações do interlocutor podem se suavizar, se levamos em conta certas diretrizes, tais como as propostas por Caballo (1993, p.261)⁹:

- a) Decidir se vale a pena criticar um comportamento: este pode ser mínimo, não voltará a ocorrer etc.
- b) Ser breve. Após expressar o que se queria dizer, não ficar dando voltas.
- c) Evitar fazer acusações, dirigindo a crítica ao **comportamento** e não à **pessoa**.
- d) Pedir uma mudança de comportamento específica.
- e) Expressar os sentimentos negativos em termos de nossos próprios sentimentos, na primeira pessoa, e não em termos absolutos.
- f) Quando for possível, começar e terminar a conversa em um tom positivo.
- g) Estar disposto a escutar o ponto de vista da outra pessoa. Encerrar a conversação, caso esta acabe em querela.

Os passos envolvidos no pedir a alguém para mudar um comportamento inaceitável são, até certo ponto, semelhantes àqueles que visam fazer um pedido. Para facilitar o entendimento, consideremos o seguinte exemplo:

⁹ Caballo, V.E. (1993). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid: Siglo Veintiuno de España

A Interrupção

Janete e eu somos membros de uma psicoterapia de grupo que se propõe a discutir problemas e aprender habilidades de comunicação efetiva. Janete me interrompe freqüentemente quando chega a minha vez de falar. Embora eu já tenha falado com ela sobre esse problema, ela não mudou o seu comportamento. Já se passou uma semana após a minha discussão com Janete e eu decidi insistir com o meu pedido inicial, caso ela continue a me interromper. Hoje eu começo a falar algo importante para discutir e, mal eu começo a falar, Janete começa a atravessar no meio da minha sentença. Eu respondo com um pedido de mudança de comportamento.

1. Coletando informação

- a. O que eu quero da outra pessoa?

Eu quero que Janete espere até que eu tenha terminado de falar.

- b. Quais as conseqüências de conseguir o que eu quero?

Ser capaz de atingir o meu objetivo dentro do grupo e conseguir que Janete me trate com consideração e respeito.

- c. O que a outra pessoa quer?

Julgando a partir do comportamento dela (interrompendo a minha fala) e da situação na qual o comportamento ocorre (na terapia de grupo, onde os problemas são discutidos), eu suponho que Janete quer muito falar sobre as coisas que incomodam a ela.

2. Processando a informação e tomando a decisão

- a. Há um conflito? Eu quero fazer um acordo? Eu quero mudar o comportamento do outro?

Há um conflito porque ela e eu não podemos falar ao mesmo tempo. Não posso pensar em um acordo que elimine o conflito. O que eu quero é que Janete pare com esse comportamento indesejável. Assim, eu farei um pedido de mudança de comportamento.

- b. Como eu penso, sinto ou me comporto em resposta ao comportamento do outro?

Eu penso que ela não me leva em consideração e sinto raiva. Eu também perco a minha linha de pensamento.

- c. Organizando os componentes dentro do pedido para mudar o comportamento

c.1: Fazer uma declaração empática que considere os desejos da outra pessoa:

*“Janete, eu sei que **você quer** que o grupo a ajude em seus problemas, mas...”*

c.2: Descrever o comportamento indesejável da outra pessoa

*“... **quando você me interrompe** no momento em que eu estou falando no grupo...”*

c.3: Descrever os próprios pensamentos, sentimentos e comportamentos em decorrência desse comportamento indesejável

*“...eu **fico com raiva** porque **isso me diz que você não está interessada no que eu estou dizendo**. Além disso, eu também **perco a minha linha de pensamento...**”*

c.4: Faça uma declaração positiva do que eu quero da outra pessoa

*“... se você **esperasse até que eu terminasse antes de começar a falar...**”*

c.5: Declaro as conseqüências se o pedido é atendido

*“... então eu seria capaz de **pensar mais claramente** e me sentiria conseguindo mais ganhos no grupo.”*

Essa abordagem constitui um guia bastante flexível sobre como fazer pedidos de mudança de comportamento. Sugere-se que essa informação sirva como uma referência, embora as declarações possam ser elaboradas de outra forma. Estudos mostram que as pessoas se beneficiam da clareza, simplicidade e estrutura dessa abordagem, especialmente quando elas se encontram em um processo inicial de aprendizagem. Com o desenvolvimento das habilidades, elas se tornam elaboradas. Sugere-se que os praticantes sigam esse modelo até que se tornem mais experientes.

RELAÇÃO DE SITUAÇÕES DISTRIBUÍDAS AO GRUPO:

- 1) Você mora com uma amigo(a). Sua amigo(a) é uma pessoa muito simpática e prestativa. Entretanto, ela costuma ouvir o rádio em um volume que atrapalha o seu sono. Hoje, você já está deitada, quando ela chega e logo liga o rádio naquele volume. Você decide falar com ela agora.
- 2) Você tem saído com uma amigo(a) muito agradável, carinhoso(a) e simpático(a). Entretanto, sempre que vocês combinam um horário para lanche, ele(a) se atrasa no mínimo uma hora! Hoje, quando ele(a) chega com um atraso de uma hora e meia, você decide falar com ele(a).
- 3) Você assiste aula em uma sala com ar condicionado e tudo fechado. Sua colega da mesa ao lado costuma fumar durante a aula e isso tem gerado muito desconforto em você (tosse, pigarro, irritação na garganta, dor de cabeça etc.). Hoje, enquanto ela fuma um de seus cigarros, você resolve falar com ela.

TAREFA

Nome _____ Data _____

Escolha alguém de seu contexto interacional para fazer um pedido de mudança de comportamento. Registre, abaixo, o processamento que antecedeu à sua resposta.

1. Obtenção da informação.

- a. O que eu quero da outra pessoa?
- b. Quais as conseqüências de conseguir o que eu quero?
- c. O que a outra pessoa quer?

2. Processando a informação e tomando a decisão.

- a. Há um conflito? Eu quero fazer um acordo? Eu quero mudar o comportamento do outro?
- b. Como eu penso, sinto ou me comporto em resposta ao comportamento do outro?

3. Envio de informações

- a. Fazer uma declaração empática que considere os desejos da outra pessoa:
- b. Descrever o comportamento indesejável da outra pessoa:
- c. Descrever os próprios pensamentos, sentimentos e comportamentos em decorrência desse comportamento indesejável:
- d. Faço uma declaração positiva do que eu quero da outra pessoa:
- e. Declaro as conseqüências se o pedido é atendido:

Escreva a sua declaração:

8º ENCONTRO

Objetivo:

1. *Treinar as habilidades sociais na situação de cobrar dívidas.*

1ª Etapa:

O encontro começou com o grupo relatando o que registrou na tarefa de casa.

2ª Etapa:

Após os comentários sobre a tarefa de casa, a coordenadora instigou o grupo a falar de situações nas quais alguém ficou devendo algo que pediu emprestado. Durante os comentários, a coordenadora perguntou ao grupo quais as crenças subjacentes que impedem o comportamento de cobrar dívidas.

3ª Etapa:

Num determinado momento, a coordenadora dividiu o grupo em duplas e solicitou que cada participante lembrasse de algo que alguém ficou lhe devendo e completasse o roteiro abaixo:

- 1) O que eu quero? Como estou me sentindo em relação à pessoa que está me devendo algo? Como me sentirei se ela me pagar o que deve/ cumprir o que prometeu?
- 2) O que a outra pessoa quer? Que dificuldades ela pode estar encontrando para assumir a sua dívida?
- 3) Este é o momento para cobrar? Como posso formular a minha cobrança?
- 4) Formulação da cobrança: Eu sei que você..... mas eu estou e gostaria que você como podemos resolver isso?/ Quando você poderia...?
- 5) Como eu me sentiria se recebesse essa cobrança?

Logo em seguida, cada participante em dupla foi à frente do grupo e dramatizou a sua situação de cobrar dívida.

4ª Etapa:

O grupo avaliou como se sentiu ao cobrar a dívida. Por fim, como atividade extra, foi realizada a vivência intitulada: “Direitos humanos e interpessoais” (Del Prette & Del Prette, 2002) (Anexo XX).

5ª Etapa:

A folha de tarefa de casa distribuída ao grupo continha a seguinte solicitação: “Procure lembrar-se de algo que alguém lhe deve (objeto emprestado, promessa de algo etc.). Siga o roteiro abaixo para fazer a sua cobrança.”

TAREFA

NOME _____ DATA _____

Procure lembrar-se de algo que alguém lhe deve (objeto emprestado, promessa de algo etc.). Siga o roteiro abaixo para fazer a sua cobrança.

- 1) O que eu quero? Como estou me sentindo em relação à pessoa que está me devendo algo? Como me sentirei se ela me pagar o que deve/cumprir o que prometeu ?

- 2) O que a outra pessoa quer? Que dificuldades ela pode estar encontrando para assumir a sua dívida?

- 3) Este é o momento para cobrar? Por que?

- 4) Formulação da cobrança: Eu sei que você..... mas eu estou e gostaria que você como podemos resolver isso?/ Quando você poderia...?

- 5) Como eu me sentiria se recebesse essa cobrança?

9º ENCONTRO

Objetivo:

1. *Treinar as habilidades sociais na situação de lidar com a crítica de forma construtiva.*

1ª Etapa:

A coordenadora do grupo iniciou o presente encontro pedindo que os participantes relatassem se encontraram dificuldade para fazer a tarefa de casa e, em seguida, lessem o que escreveram na folha da tarefa.

2ª Etapa:

A coordenadora fez uma breve explicação sobre como enfrentar uma crítica de forma construtiva e distribuiu um roteiro contendo informações a respeito do tema. A coordenadora leu, com o grupo, o roteiro, fazendo comentários.

3ª Etapa:

Depois da coordenadora se certificar de que todos entenderam as informações do roteiro, foi pedido para que cada membro do grupo lembrasse e relatasse uma situação na qual foi criticado por alguém. Após alguns relatos, a coordenadora foi para a lousa e, juntamente com o grupo, preparou as respostas. Em seguida, o participante que fazia o relato, o dramatizava para a turma.

4ª Etapa:

Na avaliação do exercício, os membros do grupo foram solicitados a declarar como se sentiram enfrentando uma crítica. Por fim, a coordenadora distribuiu um texto que foi trazido por uma das alunas do THSI. Tal texto, intitulado “Decálogo do Diálogo” (Barros, 1995) (Anexo XXI), foi lido e discutido pelo grupo.

5ª Etapa:

Como tarefa de casa, cada participante ficou de registrar uma situação na qual enfrentou uma crítica.

COMO ENFRENTAR AS CRÍTICAS DE FORMA CONSTRUTIVA?¹⁰

Mesmo que as nossas relações sociais sejam boas, seremos sempre alvo de críticas, de vez em quando. As pessoas nos criticam pelos mais variados motivos: Elas podem estar incomodadas/magoadas com o nosso comportamento; elas podem querer mudar nosso comportamento porque acham que será melhor para nós; elas podem estar competindo conosco etc.

Quando criticadas, as pessoas costumam responder de forma defensiva, de várias maneiras:

a) **Evitando a crítica** (ignorando-a, fingindo que não percebeu; recusando-se a discuti-la; mudando de assunto etc.).

Ex.: Esposa: *Estou muito chateada com você*

Marido: *Lá vem você com esse assunto. Não quero falar sobre isso.*

b) **Negando a crítica** (rebatendo a afirmação do interlocutor com uma negação).

Ex.: Esposa: *Será que você não pode brincar um pouco com o seu filho? Você **nunca** dá atenção a ele!*

Marido: *Estou lendo o jornal e quero sossego. Além disso, não é verdade que eu nunca brinco com ele. Sou um pai muito atencioso.*

c) **Dando desculpas** (justificando-se e rebaixando a importância da crítica)

Ex.: Amiga: *Ontem esperei você me ligar até as onze horas.*

Amigo: *É que a reunião acabou tarde e ainda fiquei terminando uns relatórios. Mas não ia dar mesmo para nós sairmos!*

d) **Rebatendo a crítica** (com outra crítica, do tipo bateu-levou)

Ex.: Amiga 1: *Você vai a festa com essa roupa cafona?*

Amiga 2: *Cafona é o vestido que você usou ontem para sair com o Paulo. Você estava ri-di-cu-la!*

Todas essas respostas tendem a adiar, mas não a evitar o problema. Além disso, elas não consideram os problemas reais. Em vez disso, favorecem argumentos acalorados e prejudicam a relação.

Alguns autores propõem que, diante de uma crítica, devemos deixar que esta siga seu curso, sem adicionar mais “gasolina” ao sistema. Somente após a crítica haver se esgotado, podemos expressar o que desejamos. Se, de fato, estamos equivocados, não devemos nos defender. Se acharmos que temos razão, a defesa deve começar apenas após a crítica haver se esgotado.

Os passos propostos por Garner (1981)¹¹ para abordar a crítica de uma forma construtiva são os seguintes:

1º Passo: Pedir detalhes com a finalidade de obter informações mais específicas e não como uma arma defensiva. Ex.:

- Você **nunca** me dá atenção
- **Em que momentos** você sente que eu dou pouca atenção?

¹⁰ Fontes:

Caballo, V. E. (1993). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid: Siglo Veintiuno
Maldonado, M.T. e Garner, A (1992). A arte da conversa e do convívio. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos.

¹¹ Garner, A. (1981). Conversationally speaking. New York: McGraw-Hill.

Às vezes a pessoa sente dificuldade em citar os detalhes, por estar presa a uma sensação geral. Nesse caso, algumas sugestões podem ser dadas para ajudar. Ex.:

- Filho: Você não faz nada do que eu quero.
- Pai: Por que você está dizendo isso?
- Filho: Ah, por que eu acho!
- Pai: O que você gostaria que eu fizesse?
- Filho: (Silêncio)
- Pai: Você pensa assim porque eu não quis que você convidasse seu amigo para ir ao futebol com a gente? (*Pedindo detalhes*)
- Filho: Não.
- Pai: Foi porque eu não quis comprar pipoca? (*Pedindo detalhes*)
- Filho: Foi. Todos os pais compram pipoca, sorvete e chicletes. Você não compra!

Pedimos detalhes também quando desconfiamos que existem outras motivações/desejos ocultos pela crítica.

Ex.:

- Regina: Oi, Claudia. Tudo bem?
- Claudia: Tudo bom. O que você está fazendo agora?
- Regina: Vendo um filme na TV. Está emocionante.
- Claudia: Não acredito! Você grudada na TV numa linda tarde de sábado? Que perda de tempo!
- Regina: Por que você não gosta que eu fique vendo um filme na TV? (*Pedindo detalhes*)
- Claudia: Nada contra, Regina. Não leve a mal. É que eu liguei para saber se você estaria a fim de caminhar na praia comigo.

2º Passo: Concordar com o que há de verdadeiro na crítica. Parte das críticas dirigidas a nós está correta. Assim, o mais sensato é concordar com a verdade. Mesmo pensando ou querendo agir diferente, vale a pena buscar a verdade no que está sendo dito, para concordar com o que o outro está dizendo. Ex.:

- Marido: Você entrou mal nessa curva
- Esposa: É mesmo! Esqueci de reduzir a marcha (em vez de: E o que é que você queria, com esse carro velho?)
- Esposa: Você sempre quer sair para ir ao cinema.
- Marido: É verdade. Eu gosto de ver pelo menos um filme por semana (em vez de: E você, que só quer saber de jantar fora?)

Uma boa maneira de concordar com a crítica é adotar a tática de repetir as palavras-chave daquele que critica. Exemplo:

- Você vai chegar tarde de novo
- É, provavelmente vou chegar tarde

Concordar com a verdade não significa se rebaixar ou ofender o interlocutor. Para aprender a concordar com a verdade, pense se a crítica dirigida a você é procedente. Observe se você tem recebido a mesma crítica de pessoas diferentes. Nesse caso, seria bom investigar melhor os detalhes que fundamentam a crítica.

Mesmo que não queiramos mudar o nosso comportamento em resposta à crítica, podemos melhorar a situação através de expressão adequada: concordando com a verdade e admitindo que nosso comportamento pode ser um problema para a outra pessoa. Nosso crítico saberá que o problema foi reconhecido e possivelmente nos respeitará, por sermos diretos. Ex.:

- Você continua chegando tarde.
- É verdade, eu chego tarde; sei que você gostaria de ter mais tempo à noite comigo, mas esta é a hora em que meu trabalho rende mais.

As críticas costumam ser formuladas em termos gerais, ou seja, usando-se os termos “sempre” ou “nunca” para se referir ao nosso comportamento (ex., “Você **nunca** me ouve”) ou rotulando a nossa personalidade (ex., “**Você é um egoísta**”; “**Você é um fracasso**”). Ao enfrentar essas críticas tão amplas, podemos concordar com uma parcela de verdade contida nelas. Em seguida, podemos citar provas para expressar nosso desacordo e mostrar que a crítica foi injustamente generalizada. Ex.:

- Eduardo: Você sempre chega atrasado.
- Edson: Hoje estou realmente atrasado, mas é a primeira vez que chego tarde este mês.
- Jairo: Que burrice! Como você pode ter perdido esta venda?!
- Henrique: Reconheço que fui pouco hábil desta vez, mas fiz cinco grandes vendas nas duas últimas semanas.

Algumas pessoas costumam se portar como *donas da verdade* e apregoam certezas, tentando convencer os outros a pensarem como elas. Mesmo assim, é possível concordar com a parcela de verdade daquilo que elas anunciam e, em seguida, manter a própria opinião. Ex.:

- Andréia: Meu bem, deixe esse trabalho um pouco de lado e vamos nadar. É preciso fazer exercícios para manter a forma.
- Arnaldo: Realmente, é preciso fazer exercícios, mas amanhã eu tenho que defender um caso difícil e preciso tornar a ler as partes mais importantes do processo.

3º Passo: *Estar de acordo com o direito de opinião do crítico*. Há pessoas que costumam fazer críticas prevendo as conseqüências do nosso comportamento. Ex.: “Você vai acabar engordando horrores se continuar comendo doces desse jeito”. Mesmo discordando, podemos aceitar que o outro tem o direito de pensar desse jeito. Ex.:

- Janete: Com tanta gente se separando, acharia mais sensato você esperar um pouco mais para se casar.
- Marília: Respeito o seu ponto de vista, Janete. Mas estou disposta a fazer o melhor possível para que meu casamento dê certo.

- Maria: O bebê já está perto de nascer. Você deveria fazer um seguro de vida, nunca se sabe o que pode acontecer.
- Pedro: É verdade que a gente nunca sabe quando vai morrer, mas acontece que, agora, temos outras prioridades.

Os procedimentos descritos acima constituem formas construtivas de abordar uma crítica. Entretanto, é possível que, às vezes, necessitemos utilizar “processos defensivos” ou de proteção. Tais procedimentos são estratégias poderosas que podem provocar um corte permanente ou temporário na comunicação, ou mesmo na relação. Assim, somente devem ser utilizadas depois que a comunicação honesta tenha sido tentada e a outra pessoa persiste em nos tornar vítimas ou em nos desrespeitar.

Ignorar seletivamente. Consiste em não atender, seletivamente, aspectos específicos do conteúdo da fala da outra pessoa. Manifestações injustas ou ofensivas não devem ser contestadas, mas sim aquelas que não são destrutivas, produtoras de culpa ou injustas. O conteúdo verbal (silêncio) e o não verbal que produzimos frente a esse tipo de manifestação destrutiva devem ser controlados.

Desativar a ira. É conhecida também como *mudança do conteúdo ao processo*. Quando uma pessoa se torna alterada ao nos fazer uma crítica (ex., aumenta o volume da voz), devemos nos recusar gentilmente a continuar com o conteúdo da conversa até que a outra pessoa se tenha acalmado. Nesse caso, nossa comunicação não verbal deve ser expressa por um tom de voz moderado e pela manutenção de contato ocular (Ex., vejo que você está muito aborrecido e gostaria de conversar sobre isso. Por favor, vamos nos sentar e tomar um café enquanto falamos)

TAREFA

NOME _____ DATA _____

Registre nessa folha uma situação na qual você enfrentou uma crítica

Descreva sucintamente a situação

Que recursos você utilizou:

- Fez uma declaração empática antes de expor as suas razões
- Pediu detalhes
- Concordou com a parcela de verdade da crítica
- Considerou o direito de opinião do crítico
- Ignorou seletivamente a fala do crítico
- Desativou a ira

Descreva a sua declaração:

10º ENCONTRO

Objetivo:

1. *Treinar as habilidades sociais na situação de falar em público.*

1ª Etapa:

O encontro iniciou com a discussão da tarefa de casa. O grupo encontrou dificuldade para realizar a tarefa do encontro anterior.

2ª Etapa:

Após os comentários sobre a tarefa de casa, a coordenadora solicitou que o grupo relatasse situações nas quais foi difícil falar em público. Foi distribuído um roteiro referente ao assunto.

3ª Etapa:

Depois do grupo ter lido e discutido cada item do roteiro, a coordenadora propôs que algumas pessoas falassem por um tempo de 10 minutos, sobre qualquer assunto.

4ª Etapa:

Os idosos que participaram do exercício comentaram como se sentiram ao falar na frente do grupo.

Como o tempo destinado ao encontro não foi totalmente consumido, a coordenadora aproveitou para mostrar a diferença entre o desempenho assertivo, o agressivo e o passivo através da vivência intitulada “Nem passivo nem agressivo: assertivo!” (Del Prette & Del Prette, 2002) (Anexo XXII).

5ª Etapa:

Como tarefa de casa, a coordenadora sugeriu que os participantes preparassem uma apresentação de 10 minutos em relação a qualquer tema para o próximo encontro.

FALAR EM PÚBLICO

O medo de falar em público é comum na população geral. Esse medo decorre de uma expectativa que a pessoa tem de falar alguma besteira, dar vexame e ser humilhada. Entretanto, grande parte desse medo é infundada. Abaixo encontram-se crenças e atitudes que fortalecem o medo de falar em público.

- 1) Uma estratégia que costuma ativar a ansiedade nas pessoas que estão falando em público é a de ficar se monitorando (prestando atenção excessiva em si mesmo), verificando se está falando corretamente, se está demonstrando ansiedade etc. A tentativa de esconder as falhas e a ansiedade acaba aumentando o medo. Assim, quanto menos o indivíduo presta atenção em si mesmo e mais se envolve com a platéia, mais ele se sentirá a vontade.
- 2) Uma platéia é constituída de pessoas como nós – com problemas, com famílias, com impostos etc. – se você está falando, as pessoas irão ouvi-lo com boa vontade e irão torcer para que você se saia bem. Assim, um orador deve concentrar-se em sua platéia e não em si mesmo. Em outras palavras o orador deve se preocupar se a platéia está compreendendo o assunto em questão e não se ele está gaguejando, tremendo ou suando. Quando nos concentramos na platéia, deixamos de nos preocupar com o nosso desempenho e então a ansiedade decai.
- 3) O primeiro ponto que um orador deve considerar é a sua atitude para com a platéia. Ele deve pensar menos sobre “que assunto eu vou falar” e mais em “como eu posso criar uma relação poderosa com a minha platéia”, utilizando o assunto como um gerador dessa relação.
- 4) Para estabelecer uma boa relação com a platéia, é importante olhar para as pessoas. Isso aproxima o palestrante da platéia e derruba a fantasia ameaçadora que gera o medo.
- 5) Expressar uma certa inibição ao falar também pode ser um recurso que favorece uma interação empática com a platéia (afinal, quem não se sente desconfortável falando em público?)
- 6) Fazer perguntas durante a fala também pode ajudar na exposição do tema, além de descontrair e favorecer interação com a platéia.
- 7) Se alguém faz uma pergunta questionadora, é importante fazer uma declaração empática antes de expressar o próprio ponto de vista. Às vezes, aquele que questiona deseja apenas mostrar o próprio ponto de vista.

11º ENCONTRO

Objetivo:

1. *Treinar as habilidades sociais nas situações de fazer e receber elogios.*

1ª Etapa:

A coordenadora perguntou se o grupo tinha feito a tarefa de casa e sorteou duas pessoas que não participaram do exercício do encontro anterior para falarem na frente do grupo.

2ª Etapa:

A coordenadora distribuiu o roteiro intitulado: “Fazendo e recebendo elogios.” Cada integrante do grupo leu uma parte do roteiro e a coordenadora fez os comentários que considerou relevantes para o entendimento do assunto.

3ª Etapa:

Após a leitura do roteiro, a coordenadora sugeriu que um dos membros do grupo fizesse um elogio para o seu colega da direita, aquele que recebesse o elogio deveria responder, travando um curto diálogo. Em seguida, o receptor do elogio teria que fazer um elogio para o próximo colega à direita e assim sucessivamente.

4ª Etapa:

Após todo o grupo, inclusive a coordenadora, ter feito e recebido um elogio, foi realizada a avaliação do exercício, ou seja, os integrantes do grupo relataram como se sentiram ao fazer e receber elogios.

5ª Etapa:

Como tarefa de casa, foi solicitado o seguinte: (1) Faça pelo menos dois elogios **sinceros** a pessoas do seu convívio, registrando nesta folha as suas declarações. Não deixe de consultar o texto “FAZENDO E RECEBENDO ELOGIOS” antes de praticar; (2) Caso você receba algum elogio, faça uma declaração de acordo com o texto e registre nesta folha.

FAZENDO E RECEBENDO ELOGIOS

Um hábito comum em nossa cultura é o de não demonstrar reconhecimento quando alguém faz algo que nos agrada. As mães não costumam dizer que gostaram de ver os filhos comerem bem ou fazerem os deveres da escola; os colegas de trabalho raramente agradecem uma cooperação recebida. Parece que os comportamentos positivos ou agradáveis não passam de obrigação. Por outro lado, quando os outros nos frustram de algum modo, nossa atenção é imediatamente despertada e começamos a reclamar. Parece que essa forma de agir está pautada na crença de que “os outros ficam convencidos quando elogiados” ou “as pessoas só produzem bem quando criticadas”.

Segundo alguns teóricos da aprendizagem, os elogios funcionam como reforçadores sociais que aumentam a frequência dos comportamentos reforçados (elogiados). Por outro lado, quando ignoramos certos comportamentos positivos, deixamos de reforçá-los e assim eles tendem a se extinguir. Assim, torna-se mais fácil uma pessoa agir da maneira desejada quando manifestamos reconhecimento por suas ações desejáveis do que quando reclamamos constantemente dos seus atos indesejáveis.

Galassi e Galassi (1977)¹² afirmam que existem muitas razões pelas quais torna-se importante fazer elogios e expressar apreço justificados:

- 1) Os outros gostam de ouvir expressões positivas, sinceras, sobre como nos sentimos com relação a eles.
- 2) Fazer elogios ajuda a fortalecer e aprofundar as relações entre duas pessoas.
- 3) Quando as pessoas recebem elogios, torna-se menos provável que estas se sintam esquecidas ou não apreciadas.
- 4) Nos casos em que temos que expressar crítica ou defender nossos direitos, torna-se menos provável a produção de um confronto emocional quando tais comportamentos se manifestam em uma relação na qual já ocorreram muitos elogios e reconhecimentos.

William James¹³ já afirmava que a característica mais profunda da natureza humana é o desejo de ser apreciado. Se apreciarmos e valorizarmos os outros com sinceridade, estes irão nos querer como amigos e se abrirão conosco com sinceridade.

Seguem algumas sugestões de autores¹⁴ sobre como fazer elogios de forma habilidosa:

- 1) Os elogios podem ser feitos em relação ao **comportamento**, a **aparência** ou às **posses** da outra pessoa.
- 2) Ao fazermos um elogio, devemos ser **específicos**, mencionando **exatamente** o que apreciamos e **dizendo o nome** da outra pessoa. Ex.: “**Maria, esse tempero que você colocou no frango está realmente delicioso**”; “**Gosto do seu jeito de ilustrar os pontos teóricos com casos práticos do dia-a-dia**”.
- 3) É preferível expressar o elogio em termos de **nostros sentimentos** do que em termos **absolutos**. Ex.: “**Me agrada muito a decoração da sua casa**” em vez de “**A decoração da sua casa é muito bonita**”.

¹² Galassi, J.P. e Galassi, M.D. (1977). Assessment procedures for assertive behavior. Em R.E. Alberti (Ed.) *Assertiveness: Innovations applications, issues*. California: Impact.

¹³ Em: Maldonado, M.T. e Garner, A. (1992). *A arte da conversa e do convívio*. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos.

¹⁴ Caballo, V. (1993) *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo Veintiuno./ Maldonado, M.T. e Garner, A (1992).

- 4) Não é raro que as pessoas, por modéstia ou inibição, recusem o elogio de várias formas. Assim, para facilitar o aceite e evitar constrangimento, o elogio pode ser seguido de uma pergunta. Ex.: “*Beto, você está com um porte atlético incrível, com os dez quilos a menos. Como conseguiu perder tanto peso em tão pouco tempo?*”; “*Anita, há três meses você mantém o primeiro lugar em vendas na empresa. Qual é o segredo?*”
- 5) Se não costumamos fazer elogios e queremos iniciar com essa prática, devemos começar fazendo elogios de vez em quando e aumentando a frequência aos poucos.
- 6) Os elogios são indicados quando **não queremos nada da outra pessoa**, do contrário este não será bem recebido.
- 7) Não é conveniente devolvermos o elogio que nos fazem com um outro igual. Isso parece superficial, como uma obrigação adquirida.

Como receber elogios sem constrangimento

Uma das conseqüências de se fazer muitos elogios é a de receber mais elogios. Assim, é importante que saibamos manter esse intercâmbio positivo, reforçando nos outros o comportamento de nos elogiar. Se ficamos calados e sem graça, ou respondemos negando o elogio (Ex., “*Quem? Eu?*” ou “*Que nada!*”); focalizando a atenção no outro (Ex., “*Eu também gostei da sua jaqueta*”) ou nos desculpando (Ex., “*Você gostou mesmo do frango? Na verdade eu fiz muito pouco. Minha empregada fez praticamente tudo*”), é pouco provável que voltemos a ser elogiados no futuro.

Sorrir, olhar a pessoa nos olhos e agradecer o elogio são respostas suficientes.

Algumas respostas que se seguem a um elogio:

“*Fico contente em ouvir isso. É sinal de que você percebe o meu empenho*”

“*Fico feliz em saber que você gostou do peixe. Eu o preparei com muito carinho, seguindo a risca uma receita de minha mãe*”

(Após um amigo elogiar o escritório, dizendo ser este bastante acolhedor): “*Obrigado. Foi exatamente o que pensei ao planejá-lo, porque acho importante a gente se sentir bem num ambiente onde se passa a maior parte do dia*”.

12º ENCONTRO

Objetivo:

1. *Praticar as habilidades aprendidas nos encontros anteriores em situações reais.*

1ª Etapa:

O encontro iniciou com cada um dos participantes lendo a sua tarefa de casa.

2ª Etapa:

Terminado os comentários sobre a tarefa do encontro anterior, foi realizada uma “gincana interpessoal”. O grupo foi dividido em duplas e cada dupla recebeu uma folha contendo tarefas que os participantes deveriam desempenhar nas imediações da UERJ, em situações reais. A dupla que fizesse mais pontos seria a vencedora. Os participantes deveriam realizar as seguintes tarefas no prazo máximo de uma hora:

- 1) Iniciar, manter e encerrar conversação (1 ponto com pessoas conhecidas; 2 pontos com pessoas desconhecidas);
- 2) Fazer um pedido, com ou sem conflito de interesses (1 ponto para pedidos sem conflito; 2 pontos para pedidos com conflito);
- 3) Recusar um pedido, com ou sem negociação (2 pontos);
- 4) Fazer um pedido de mudança de comportamento (2 pontos) e
- 5) Fazer Elogios (2 pontos).

3ª Etapa:

No momento em que todos os pares estavam de volta na sala, foi feita a avaliação da gincana e a contagem dos pontos. A dupla que fez mais pontos recebeu um certificado parabenizando por ter ganho a primeira Gincana Interpessoal do Curso de Treinamento em Habilidades Sociais.

4ª Etapa:

Como esse foi o último encontro antes de investigar a eficácia do THSI, a coordenadora pediu para que o grupo avaliasse o curso, apontando o que foi aprendido. Além disso, os participantes foram questionados sobre as generalizações do que foi aprendido no treinamento para a vida cotidiana. Para ajudar nessa avaliação, a coordenadora fez duas perguntas: “Quanto você pensa que esse treinamento irá te ajudar a lidar com as situações de dificuldade social no futuro?”; “Quanto você pensa que esse treinamento te ajudará num contexto mais geral?”

5ª Etapa:

A folha de tarefa de casa distribuída ao grupo continha a seguinte solicitação: “Considerando que estamos chegando ao final do Treinamento de Habilidades Sociais, esta será uma oportunidade para você aplicar as habilidades aprendidas até o momento. Além de manifestar as habilidades, **é importante estar atento para aproveitar os momentos** nos quais você terá a oportunidade de iniciar, manter e encerrar conversação, fazer um pedido, responder a um pedido, fazer um pedido de mudança de comportamento, cobrar dívidas, falar em público, fazer e receber elogios e responder a críticas. Lembre-se: estar ligado nesses momentos constitui o primeiro passo para você mudar alguns hábitos que permitirão maiores ganhos interpessoais. Registre, nessa folha, as habilidades aprendidas.”

Por fim, foi entregue para cada participante os seguintes pensamentos:

“Que triste seria o mundo se tudo se encontrasse feito, se não existisse uma roseira para plantar, uma obra para iniciar!” (Gabriela Mistral).

“Depende de nós, que o circo esteja armado, que o palhaço esteja engraçado, que o riso esteja no ar.” (Ivan Lins).

GINCANA INTERPESSOAL

(Critérios para a contagem de pontos)

- 1) As duplas deverão realizar as atividades da gincana e escrever, em uma folha, aquelas que foram realizadas.
- 2) O tempo estabelecido para a realização das tarefas é de 1 hora. O atraso envolve perda de pontos (1 ponto para cada 10 minutos de atraso).
- 3) Os critérios para os pontos referentes às atividades encontram-se discriminados abaixo:
 - a. Iniciar, manter e encerrar conversação (1 ponto com pessoas conhecidas; 2 pontos com pessoas desconhecidas);
 - b. Fazer um pedido, com ou sem conflito de interesses (1 ponto para pedidos sem conflito; 2 pontos para pedidos com conflito);
 - c. Recusar um pedido, com ou sem negociação (2 pontos);
 - d. Fazer um pedido de mudança de comportamento (2 pontos);
 - e. Fazer Elogios (2 pontos).
- 4) Cada dupla deverá monitorar as atividades do seu par e decidir se aquela atividade foi realizada de forma socialmente competente.
- 5) **TODOS DEVERÃO REALIZAR TODAS AS TAREFAS. NA FALTA DE CADA TAREFA, A DUPLA PERDERÁ UM PONTO.**

GINCANA INTERPESSOAL

NOME _____ DUPLA _____

1. Iniciar, manter e encerrar conversação (1 ponto com pessoas conhecidas; 2 pontos com pessoas desconhecidas).

PONTOS:

2. Fazer um pedido, com ou sem conflito de interesses (1 ponto para pedidos sem conflito; 2 pontos para pedidos com conflito)

PONTOS:

3. Recusar um pedido, com ou sem negociação (2 pontos)

PONTOS:

4. Fazer um pedido de mudança de comportamento (1 ponto para pedido com acordo; 2 pontos para pedido sem acordo)

PONTOS:

5. Fazer Elogios (2 pontos)

PONTOS:**TOTAL DE PONTOS:**

GINCANA INTERPESSOAL

Sr(a). _____,

Participou e ganhou a primeira Gincana Interpessoal do Curso de Treinamento em Habilidade Sociais, realizado na UERJ.

PARABÉNS!!!

Rachel Shimba Carneiro

Organizadora do Curso

UnATI – UERJ – 2008

NOME _____ DATA _____

Considerando que estamos chegando ao final do Treinamento de Habilidades Sociais, esta será uma oportunidade para você aplicar as habilidades aprendidas até o momento. Além de manifestar as habilidades, **é importante estar atento para aproveitar os momentos** nos quais você terá a oportunidade de iniciar, manter e encerrar conversação, fazer um pedido, responder a um pedido, fazer um pedido de mudança de comportamento, cobrar dívidas, falar em público, fazer e receber elogios, responder a críticas. Lembre-se: estar ligado nesses momentos constitui o primeiro passo para você mudar alguns hábitos que permitirão maiores ganhos interpessoais. Registre, nessa folha, as habilidades aprendidas.

SITUAÇÃO	VERBALIZAÇÃO	CONSEQÜÊNCIA
----------	--------------	--------------

13º ENCONTRO

Objetivo:

1. *Avaliação da Eficácia do THSI.*

1ª Etapa:

O encontro iniciou com os participantes comentando a tarefa de casa.

2ª Etapa:

Foi realizada a avaliação pós-intervenção, utilizando-se o IHS, a Escala de Satisfação com a Vida, a Escala PANAS e uma folha com algumas perguntas. Os participantes que terminavam de preencher todos esses instrumentos seguiam um de cada vez para uma sala separada, onde respondiam as sete situações de jogos de papéis. Os idosos que finalizavam os instrumentos de auto-informe e aguardavam para serem chamados pela coordenadora, realizavam a vivência intitulada: “Como eu era. Como eu estou.” (Del Prette & Del Prette, 2002) (Anexo XXIV). A partir desta vivência, alguns dos idosos puderam representar, através de um desenho, como eram ao entrar no grupo e as mudanças ocorridas a partir dos encontros (Anexo XXV).

3ª Etapa:

Por fim, a coordenadora entregou para cada um dos participantes um cartão que continha uma foto do grupo tirada durante um dos lanches que eram feitos quando o encontro terminava. Nesse mesmo cartão, a coordenadora escreveu o seguinte pensamento: “*Não tenho caminho novo. O que tenho de novo é o jeito de caminhar*” (Thiago de Mello).

4ª Etapa:

A coordenadora pediu para que o grupo continuasse revendo o material do THSI e marcou o próximo encontro para depois de 30 dias.

14º ENCONTRO

Objetivo:

1. *Avaliação da Eficácia do THSI.*

O presente encontro foi destinado à reaplicação do IHS. Os participantes que terminavam de preencher o IHS seguiam um de cada vez para uma sala separada, onde respondiam as sete situações de jogos de papéis.

APÊNDICE B – Apostila do Curso de Treinamento em Habilidades Sociais para Idosos



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CENTRO DE EDUCAÇÃO E HUMANIDADES
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA SOCIAL

***APOSTILA DO
CURSO DE TREINAMENTO EM HABILIDADES SOCIAIS
PARA IDOSOS (T.H.S.I)***

RACHEL SHIMBA CARNEIRO

E

PROFA. ELIANE FALCONE

Rio de Janeiro
2008

SUMÁRIO

1º ENCONTRO – INTRODUÇÃO AS HABILIDADES SOCIAIS:.....	2
2º ENCONTRO - AUTOCONSCIÊNCIA E CONSCIÊNCIA DO OUTRO:.....	3
3º ENCONTRO - ALGUMAS PALAVRAS SOBRE OS SINAIS NÃO VERBAIS:.....	5
4º ENCONTRO – DICAS PARA INICIAR E MANTER CONVERSAÇÃO :.....	8
5º ENCONTRO – FAZENDO PEDIDOS:.....	11
6º ENCONTRO - RESPONDENDO A PEDIDOS DE OUTRAS PESSOAS:.....	16
7º ENCONTRO - CONSIDERAÇÕES SOBRE COMO PEDIR A ALGUÉM PARA MUDAR UM COMPORTAMENTO INACEITÁVEL	18
8º ENCONTRO - DIREITOS HUMANOS E INTERPESSOAIS:.....	21
9º ENCONTRO - COMO ENFRENTAR AS CRÍTICAS DE FORMA CONSTRUTIVA?....	23
➤ DECÁLOGO DO DIÁLOGO:.....	28
10º ENCONTRO - FAZENDO E RECEBENDO ELOGIOS:.....	29
11º ENCONTRO - FALAR EM PÚBLICO.....	32

1º ENCONTRO – INTRODUÇÃO AS HABILIDADES SOCIAIS:

1. O que são Habilidades Sociais?

- “O indivíduo socialmente habilidoso é capaz de obter ganhos com maior frequência, desempenhar o mínimo de tarefas indesejáveis, além de desenvolver e manter relacionamentos mutuamente benéficos e sustentadores” (Bedell & Lennox, 1997).
- As interações sociais bem sucedidas incluem a manifestação de duas habilidades: a habilidade assertiva e a habilidade empática.
- A **Empatia** é a capacidade de compreender e expressar compreensão acurada sobre a perspectiva e sentimentos de outra pessoa, além de experimentar sentimentos de compaixão e de interesse pelo bem estar desta (Egan, 1994).
- A **Assertividade** é a capacidade de defender os próprios direitos e de expressar sentimentos, pensamentos e crenças de forma honesta, direta e apropriada, sem violar os direitos da outra pessoa (Lange & Jakubowski, 1976, p.7).

2. Como utilizar as Habilidades Sociais em Situações como:

- a) Iniciar, manter e encerrar conversação;
- b) Fazer pedidos sem conflito de interesses;
- c) Fazer pedido com conflito de interesses;
- d) Recusar pedidos;
- e) Fazer pedido de mudança de comportamento;
- f) Responder a críticas;
- g) Fazer e receber elogios;
- h) Falar em público.

2º ENCONTRO - AUTOCONSCIÊNCIA E CONSCIÊNCIA DO OUTRO:

Autoconsciência – reconhecimento, rotulação e organização dos próprios pensamentos, sentimentos e comportamentos.

Para atingir a **autoconsciência**, o indivíduo precisa saber:

- d) O que eu **quero/desejo**?

O **querer** constitui uma representação cognitiva de uma situação ou objeto que, se ocorre ou é obtida, resulta em uma experiência de ganho. *Ex. da estudante que quer dividir a conta do supermercado.*

- e) Quais as minhas **expectativas**?

Corresponde à crença de que algum evento futuro ocorrerá. As **expectativas** podem ser realistas ou distorcidas.

Ex.: expectativas da estudante

- f) Que **sentimentos** eu estou experimentando?

O **sentimento** corresponde a um estado interno que costuma **resultar de um desejo ou expectativa**, interfere no comportamento e pode ser experimentado como prazeroso ou desprazeroso.

Ex.:

- O **Medo** resulta da expectativa de que **algo ruim vai acontecer** (“Se eu pedir a minha colega de quarto para dividir as despesas das compras, ela pode espalhar para todo o mundo que eu sou miserável”)
- A **Raiva** ocorre quando **a pessoa deseja algo que não obteve e continua querendo esse algo** (“Minha colega prometeu dividir as despesas e agora diz que está sem dinheiro. Ela deveria manter a promessa, mesmo que tivesse que pedir dinheiro emprestado”)
- A **Tristeza** decorre de uma **desistência, após não se conseguir o que se deseja** (“Não dá para contar com minha colega de quarto. Acho que eu vou ter que assumir as despesas sozinha”)
- A **Satisfação** ocorre quando **a pessoa conseguiu o que desejava** (“Que bom que minha colega cumpriu o que prometeu”).

A identificação de um desses elementos – desejo, expectativa e sentimento – pode constituir pista para a aquisição da autoconsciência, favorecendo a escolha do comportamento apropriado.

Consciência do outro - reconhecimento, rotulação e organização dos pensamentos, sentimentos e comportamentos da outra pessoa.

Para que se possa estar consciente dos pensamentos, sentimentos e comportamentos dos outros, é necessário prestar atenção e ouvir sensivelmente. Isso envolve:

- f) Deixar de lado as próprias expectativas, sentimentos e desejos por alguns instantes e focalizar-se nas perspectivas, sentimentos e desejos da pessoa alvo.
- g) Identificar as emoções que o interlocutor manifesta enquanto fala
- h) Colocar-se no lugar da outra pessoa, buscando identificação com os sentimentos, percepções e desejos desta
- i) Relacionar esses dados para atingir a consciência do outro
- j) Declarar entendimento

3º ENCONTRO - ALGUMAS PALAVRAS SOBRE OS SINAIS NÃO VERBAIS:

“Olhos nos olhos, quero ver o que você diz”

(Chico Buarque)

Os principais canais para a comunicação são o rosto, o corpo e o tom de voz, nesta ordem. O rosto é a principal área sinalizadora de emoções. Entretanto, o rosto pode ser mais bem controlado, talvez porque nós podemos nos ver no espelho e checar como parecem nossas expressões. A voz é bem menos controlada, assim como a parte do corpo abaixo do pescoço. Nessa área pode ser observada a verdadeira emoção.

As mulheres demonstram mais expressões faciais do que os homens. Os homens demonstram mais o tom de voz e o corpo.

A face demonstra mais as expressões de felicidade e de raiva.

A voz comunica mais a tristeza e o medo e comunica menos a felicidade.

1) *Expressões faciais*

Emoções decodificadas a partir da expressão facial:

Felicidade	Tristeza
Surpresa	Raiva
Medo	Desprezo/Desagrado

1) *Expressões faciais e atitudes interpessoais:*

Sorriso: é decodificado em termos de **calor, afeto e empatia**. O sorriso pode também indicar **desconforto e embaraço**. O sorriso constitui um poderoso recurso de **reforço interpessoal**.

2) *Vocalizações não verbais*

As emoções podem ser decodificadas pelo tom de voz:

Alegria, exaltação: tom de voz mais elevado, variabilidade no tom de voz (mais frequência de picos).

Depressão: tom de voz mais baixo, menos elevações e menos energia nos picos elevados.

Ansiedade: pico de voz aumentado, fala mais rápida, presença de distúrbios de fala, muitas pausas (algumas pessoas falam mais devagar quando estão ansiosas), qualidade da voz especial (como no choro).

Raiva: tom mais elevado, voz áspera, aumento súbito nos agudos e tom elevado em sílabas específicas.

3) *Olhar*

O olhar é um recurso de informação. Aquelas pessoas que não olham o suficiente apresentam baixos níveis de habilidades sociais.

Professores que olham mais para os seus alunos propiciam mais aprendizagem. Pessoas com baixo nível de olhar são menos propensas a serem contratadas pelos seus entrevistadores, mesmo que tenham boas qualificações.

O olhar também é indicativo de interesse sexual. Casais com discórdia marital olham-se menos. Casais apaixonados mostram uma elevada proporção de olhar.

Normalmente, as pessoas olham mais enquanto escutam e menos enquanto falam. Quando ocorre o contrário, isso indica dominância.

Pessoas introvertidas olham menos. Pessoas extrovertidas e com habilidades sociais mais elevadas olham mais.

Aqueles que olham mais tendem a ser percebidos mais favoravelmente como competentes, amistosos, confiáveis, assertivos e socialmente habilidosos.

4) *Gestos e movimentos corporais*

Os gestos possuem uma função de comunicação. Pessoas com maior facilidade verbal são as que mais gesticulam.

Estudos relacionando emoções aos gestos, concluíram:

Inibição extrema: movimentos de retraimento, estereotipados, inquietos, desnecessários.

Depressão: movimentos lentos, pouco freqüentes, hesitantes, não empáticos, gestos de se esconder.

Ansiedade: gestos de mexer o cabelo, esconder o rosto, retorcer e entrelaçar as mãos e fechar os punhos, puxar as sobrelanceiras, esfregar o rosto, arrancar o cabelo, remexer-se.

Pessoas socialmente inadequadas possuem uma baixa freqüência de gestos e uma alta freqüência de auto-toques.

A expressividade é entendida como calorosa e amável, principalmente o acenar com a cabeça.

6) *Postura*

Altura aumentada, peito expandido, mãos nos quadris, gestos expansivos indicam dominância e status.

Cabeça abaixada, retraimento e reverência, indicam submissão.

Pessoas depressivas adotam uma postura desanimada, indiferente, sentam-se meditando, olhando para o chão.

Pessoas interessadas inclinam-se para frente, com as pernas puxadas para trás.

Pessoas enfadadas abaixam a cabeça, apóiam a cabeça na mão, inclinam o corpo para trás e esticam as pernas. A cabeça fica voltada para o outro lado.

7) *O tocar*

As mulheres se tocam mais do que os homens.

As pessoas mais velhas ou de maior status social, geralmente iniciam o toque.

O toque pode significar invasão de espaço corporal ou pode ser bem recebido. Pode também ser fortalecedor de uma mensagem (persuasão).

As pessoas que tocam são vistas como calorosas.

Tocar alguém quando se faz um pedido, resulta em maior influência social.

4º ENCONTRO – DICAS PARA INICIAR E MANTER CONVERSAÇÃO :

Aproxime-se de pessoas que pareçam acessíveis e dispostas a conversar com você. Observe os sinais de interesse e abertura. Escolha alguém que esteja isolado ou não intensamente envolvido em outra conversa (*quem é socialmente habilidoso deve saber não somente a resposta adequada, mas também onde, como e quando essa conduta/ comportamento pode ser emitido - observe se a pessoa olha para você, se dá um discreto sorriso, se descruza as pernas ou os braços*).

Ao escolher a pessoa, não perca tempo escolhendo a “frase perfeita” para iniciar uma boa conversa. Pesquisas mostram que as primeiras frases são relativamente insignificantes, desde que não sejam inteiramente fora de propósito.

Evite começar com comentários negativos ou queixosos, que não estimulam os outros a prosseguirem a conversa ou que geram desânimo.

Tema de conversação:

Existem apenas 3 tópicos básicos para escolher:

- A situação
- A outra pessoa
- Você mesmo(a)

E apenas 3 maneiras de começar:

- Fazendo uma pergunta
- Dando uma opinião
- Comentando um fato

Como iniciar a conversação:

Existem 8 maneiras de iniciar conversação:

- 9) Fazer uma pergunta ou um comentário sobre a situação ou uma atividade em que as duas partes estão envolvidas.
- 10) Elogiar, sinceramente, algum atributo da outra pessoa (trabalho, aparência física, vestuário etc.)
- 11) Fazer uma pergunta casual sobre o que a outra pessoa está fazendo.
- 12) Perguntar se pode se juntar à outra pessoa ou convidá-la a se juntar em uma atividade
- 13) Pedir ajuda, conselho, opinião ou informação
- 14) Oferecer algo
- 15) Compartilhar experiências, sentimentos ou opiniões pessoais
- 16) Cumprimentar a outra pessoa e apresentar-se

Perguntas que estimulam a conversa:

Perguntas fechadas (do tipo “múltipla escolha” ou “falso-verdadeiro”) geram respostas lacônicas.

As perguntas que abrem a conversa são as que transmitem interesse por informações mais detalhadas ou explicações mais elaboradas. Ex., em vez de perguntas: “Há quanto tempo você trabalha aqui?”, uma pergunta aberta poderia ser: “O que levou você a escolher esse trabalho?”

As perguntas abertas costumam começar com: “O que você acha de...?”; “O que mais estimula você a dar aula?” (para um professor); “O que mais impressionou você nessa viagem?”

Como manter a conversação:

Uma forma de continuar a conversa é dizer algo e em seguida perguntar o que a pessoa acha a respeito.

Outra forma é revelar informações pessoais tais como gostos, atitudes etc. (auto-revelação), desde que pertinentes ao assunto.

Outro procedimento é não responder às perguntas da outra pessoa com um simples “sim” ou “não”. Em vez disso, explicar um pouco mais sobre o próprio ponto de vista, de modo a que a outra pessoa tenha algo a dizer.

Outro procedimento ainda é mudar de assunto. Uma ocasião apropriada para isso é quando ocorre uma pausa na conversação.

Expressões não verbais durante a conversação:

- 7) Acenar com a cabeça
- 8) Sorrir
- 9) Manter contato ocular
- 10) Refletir a expressão facial do que fala
- 11) Adotar uma postura atenta
- 12) (Evitar gestos distraídos tais como olhar o relógio, tamborilar, balançar a perna etc.)

Encerrar conversação:

Saber terminar uma conversa é tão importante quanto mantê-la. Algumas vezes essa tarefa se torna difícil, especialmente quando o interlocutor fala demais e não dá tempo para uma pausa.

Seguem algumas dicas para encerrar uma conversação:

- d. Procure manter o foco da conversa – traga a pessoa para o assunto em pauta sempre que ela se desviar demais.
- e. Adote posturas corporais de encerramento – cruze as pernas, feche os braços, não faça acenos, faça uma discreta menção de levantar-se, olhe o relógio, dando a entender que o limite do tempo está se esgotando.
- f. Faça uma síntese do assunto em pauta para fechar a conversa. Combine um contato, se for o caso.

Se você está conversando com alguém em uma festa, você pode encerrar a conversa, dizendo algo como: “Desculpe, mas estou vendo alguém com quem eu preciso falar”

Se a conversa ocorre na rua, uma maneira de encerrá-la é: “Desculpe, mas tenho que ir embora. Gostei de te ver”.

Outras maneiras de encerrar conversação: “Gostei muito de nossa conversa. Adoraria repetir esse encontro em outro dia”.

5º ENCONTRO – FAZENDO PEDIDOS:

Uma das formas mais simples e diretas de **satisfazer desejos** é **fazer um pedido**. Entretanto, dependendo do modo como o pedido é formulado, este pode ser prejudicial para o relacionamento futuro.

Quando um pedido resulta em várias formas de ameaça, suborno, exigência ou indução de culpa, este gera sentimentos negativos de raiva ou de medo, resultando em desejos de romper a interação por parte de quem recebe o pedido.

Os pedidos que geram conseqüências positivas apresentam as seguintes características:

- e) **O desejo é expresso de maneira clara e direta**
- f) **O pedido deve expressar o que é desejado em termos de comportamento**
- g) **O pedido inclui uma declaração que comunica, com sensibilidade, o desejo e os sentimentos da outra pessoa.**

a) O desejo é expresso de maneira clara e direta

Um pedido claro e direto expressa exatamente o que se deseja do outro. Ex.:

*“Eu sei que você gosta de repousar nos fins de semana (**empatia**), mas se você for comigo ao shopping, no sábado pela manhã, para me ajudar **a escolher o novo sofá**, eu iria apreciar muito”.*

Essa declaração revela precisamente o que se deseja do outro (ajuda no sábado para escolher o novo sofá). Por outro lado, uma expressão indireta de desejos, geralmente envolve alusão, sugestão, insinuação ou fornece uma informação incompleta sobre o que se deseja. Ex.:

“Se você não estiver ocupado no próximo final de semana, talvez nós pudéssemos comprar um sofá novo”.

Essa declaração não expressa claramente o que se deseja do outro (ajuda para escolher o sofá)

b) O pedido deve expressar o que é desejado em termos de comportamento

Expressar o que se deseja em termos de comportamento ajuda a tornar o pedido claro e direto. Quando uma estudante diz à companheira de quarto: *“Eu desejo que você seja uma boa companheira de quarto”*, esta pode estar querendo dizer: *“Eu desejo que você vá comigo ao supermercado, lave a sua louça e mantenha as partes comuns da casa arrumada”*.

Algumas vezes os desejos refletem conceitos amplos, que podem ser interpretados de formas diferentes. Quando dizemos que desejamos a amizade, o afeto, ou o respeito de alguém, estamos citando conceitos muito amplos. Existem coisas que nos são fundamentais para a amizade, o respeito e o afeto e que podem ser entendidos de forma diferente pela outra pessoa. Assim, uma maneira de se conseguir expressar um desejo de forma mais clara e direta é perguntar a si mesmo: *“Como eu poderia reconhecer se essa outra pessoa é amiga, afetuosa ou respeitosa comigo?”*

c) O pedido inclui uma declaração que comunica, com sensibilidade, o desejo e os sentimentos da outra pessoa

Quando consideramos os desejos e os sentimentos da outra pessoa ao formularmos um pedido, estamos demonstrando cuidado e sensibilidade. Assim o outro se sentirá reconhecido e irá receber melhor o pedido.

Considerar os desejos e sentimentos do outro, antes de fazermos um pedido, também pode nos ajudar a corrigir desejos e expectativas irrealistas ou exorbitantes em relação à outra pessoa. Ex.:

Sandra queria pedir a um colega de trabalho que a levasse até a oficina onde havia deixado o seu carro para consertar. Antes de fazer o pedido, ela perguntou a si mesma o que o seu amigo **gostaria** de fazer depois do trabalho e como este **se sentiria** ao receber o seu pedido. Nesse momento ela lembrou que o seu colega costumava pegar o filho na Creche depois do expediente e que certamente ele não iria querer levá-la até a oficina, uma vez que não teria tempo para isso. Assim, Sandra resolveu perguntar ao colega se ele estaria disponível na hora do almoço para levá-la até a oficina, ou se este poderia fazê-lo após pegar o filho na Creche. O pedido foi formulado da seguinte maneira: *“Eu sei que você tem de apanhar o seu filho depois do expediente. Assim, você poderia me dar uma carona na hora do almoço para eu pegar o meu carro na oficina, ou talvez depois de passar na Creche esta tarde?”*

Conclusão:

Uma vez que consideramos os desejos e sentimentos dos outros, isso acarretará em mudanças em relação ao pedido que queremos fazer, refletindo sensibilidade interpessoal. O pedido que é: a) claro, direto e objetivo; b) sensível aos desejos e sentimentos do outro, trará maiores benefícios, além de propiciar aceitação do pedido e manutenção da relação entre as duas pessoas, mesmo que o pedido não seja atendido.

Tipos de pedidos:

A declaração apropriada de um pedido é determinada pela **autoconsciência** e pela **consciência do outro**. Assim, quando pensamos em fazer um pedido, devemos primeiro avaliar: a) o que queremos e como nos sentiremos se tivermos o pedido aceito; b) o que o interlocutor deseja e como ele se sentirá ao receber o pedido. Se os nossos desejos e sentimentos não entram em conflito com os desejos e sentimentos do interlocutor, podemos fazer uma requisição simples e não elaborada. Contudo, se existir um conflito entre as nossas necessidades e as necessidades do receptor, torna-se necessária uma requisição mais elaborada.

Quando não existe conflito entre os desejos da pessoa requerente e do receptor do pedido, entende-se que esta situação é de “desejo sem conflito”. Ex., o meu desejo de você me passar o sal na hora da refeição provavelmente não entra em conflito com o seu desejo de fazer isso.

A situação sem conflito não requer um alto grau de habilidades sociais para se ter um desejo satisfeito. Entretanto, as pessoas devem ser capazes de diferenciá-la de uma situação onde existe conflito entre os desejos.

Quatro componentes básicos de um pedido:

1. Declaração dos próprios desejos:

O primeiro passo para a formulação de um pedido é **identificar um desejo não realizado** e depois determinar **o que a outra pessoa pode fazer para satisfazê-lo**. Um recurso útil seria responder a seguinte pergunta: *“O que eu quero da outra pessoa nessa situação?”* (Ex., *“se vamos a um cinema acompanhados, desejamos sentar próximos ao nosso acompanhante”*; *“se não existem duas cadeiras vazias adjacentes, deseja-se que alguém desacompanhado mude de lugar para sentarmos próximos ao nosso acompanhante”*). Assim, uma resposta à

pergunta: “*O que eu quero da outra pessoa nessa situação?*” seria: “*Eu desejo que esse homem mude de lugar*”. O desejo de que alguém mude de lugar é o meio de usar a comunicação para conseguir que o desejo seja alcançado.

2. Declaração das conseqüências se o desejo é realizado

O segundo passo é identificar as conseqüências positivas esperadas caso o desejo seja realizado. Em situações onde não há conflito de desejos, especificar a conseqüência parece obvio e tolo. Nesse caso, é desnecessário mencioná-la. Ex.: “*Você poderia fazer o favor de me passar essa revista?*”

Embora a declaração da conseqüência específica às vezes não seja necessária, costuma ser proveitoso fazer isso. Ao pedir que o homem mude de lugar no cinema, quando acrescentamos a conseqüência: “*...assim eu posso sentar com o meu amigo*”, isso mostra consideração pelo receptor do pedido, o que favorece uma complacência.

3. Declaração do desejo do outro

A compreensão do desejo do outro é obtida respondendo-se à seguinte questão: “*O que a outra pessoa deseja em relação ao que eu quero dela?*”

Alguns recursos para se responder a essa pergunta incluem: a) Características da situação; b) Conhecimento prévio do outro; c) Colocando-se no lugar do outro.

A identificação do desejo do outro pode gerar modificação do próprio desejo ou da formulação do pedido. Esse é um resultado natural e inevitável de ser sensível ao desejo do outro.

Passos para a formulação de um pedido conflitante:

Estou caminhando rumo ao supermercado com minha irmã, Beth. Ela está com pressa em terminar as compras para chegar em casa antes que a chuva caia, para não estragar os seus sapatos novos. Nesse momento eu lembrei que preciso fazer um pagamento no Banco que vence hoje. Como não vejo Beth há bastante tempo, pensei que esta seria a única oportunidade de ficarmos mais tempo juntas, já que é difícil nos vermos. Se ela for à mercearia enquanto eu vou ao Banco, dificilmente teremos outro momento para conversar. Assim, eu quero fazer um pedido a Beth.

4. Obtenção de informação:

a. O que eu quero da outra pessoa?

R.: Quero que ela me acompanhe até o Banco

b. Conseqüências de o meu desejo ser realizado?

R.: Poderei fazer o meu pagamento e ficar mais tempo com Beth.

c. O que a outra pessoa quer?

R.: Ela quer chegar em casa antes de começar a chover para não estragar os sapatos. Ela também quer passar um tempo comigo

5. Processamento de informação e tomada de decisão:

a. Há algum conflito entre os desejos?

R.: Se formos juntas ao Banco, é provável que peguemos chuva. Se isso acontecer, eu conseguirei o que quero (pagar a conta) mas ela não terá o que quer (manter os sapatos intactos). Sim, há um conflito de interesses.

b. Desejo modificar o que eu quero ou chegar a um acordo?

R1: Nesse caso, não posso pensar em um acordo

R2.: Posso chegar a um acordo: oferecendo-me para pagar um táxi depois do supermercado.

6. Envio de informação:

R1: “Eu sei que você quer chegar em casa antes de começar a chover, mas se você viesse comigo ao Banco, então eu poderia fazer o meu pagamento e nós teríamos mais tempo para conversar.”

R2: “Se você andar comigo até o Banco, eu pagarei um táxi do supermercado até em casa. Assim eu faço o meu pagamento e você não terá problemas com o seu sapato. O que acha?”

6º ENCONTRO - RESPONDENDO A PEDIDOS DE OUTRAS PESSOAS:

Responder a pedidos pode ser uma das habilidades de comunicação mais difíceis. Como as pessoas devem responder a pedidos que entram em conflito com seus próprios desejos? Elas devem passar por cima de seus desejos e concederem o pedido para evitar conflito e, como resultado, fazerem algo que não querem? Elas devem recusar o pedido e arcar com as conseqüências negativas da recusa?

Embora não seja razoável esperar fazer sempre somente o que se deseja, pode ser autodestrutivo abrir mão dos próprios desejos com freqüência. Por outro lado, a recusa freqüente de pedidos pode gerar no solicitante atitudes de retaliação (uso da força, coerção, chantagem emocional).

Recomenda-se que, quando um pedido implica em conflito entre os desejos, o receptor do pedido deve recusar ou oferecer um **acordo** ou uma **alternativa**.

A **alternativa** é sugerida quando aquele que recebe o pedido não quer fazer o que foi requerido, mas entende o desejo do solicitante e **propõe um modo diferente de satisfazer esse desejo**. Quando se oferece uma alternativa, o desejo do solicitante não precisa ser modificado, mas apenas satisfeito de forma diferente. Ex., quando o homem do cinema foi solicitado a ceder o seu lugar para o casal, ele poderia oferecer uma alternativa, tal como: *“Eu entendo o seu desejo de sentar-se ao lado de seu namorado, mas há duas cadeiras duas fileiras atrás. Que tal vocês sentarem lá?”*

O **acordo** ocorre quando o que recebe o pedido tenta encontrar uma saída na qual **cada uma das partes alcance parcialmente o seu desejo**. Ex., quando um funcionário de uma empresa é solicitado a interromper o que

está fazendo para explicar uma tarefa ao colega, este pode propor que o colega o ajude a terminar o seu trabalho mais rápido e depois obter a explicação solicitada.

Assim, quando os desejos das duas partes são compatíveis (sem conflito), o receptor normalmente irá atender o pedido. Quando há conflito entre os desejos, o receptor poderá: a) recusar o pedido ou b) oferecer um acordo ou alternativa.

O processo de responder a pedidos é semelhante ao de fazer pedidos, envolvendo autoconsciência e consciência do outro. Igualmente, a resposta a um pedido pode ser entendida em termos de três fases de processamento de informação, descritas anteriormente: **1) Obtenção de informações; 2) Processamento de informações e tomada de decisões; 3) Envio de informações.**

4. Obtenção da informação.

- a. O que a outra pessoa quer de mim?
- b. O que eu quero em relação ao desejo da outra pessoa?
- c. Quais as conseqüências de atender ao pedido da outra pessoa? (Para ela e para mim)

5. Existe conflito entre os desejos?

- a. Pense no seu direito de considerar os próprios desejos
- b. Pense em uma alternativa ou acordo

6. Envio de informações

- a. Pense em uma declaração que inicie:

“Eu ficaria feliz...” ou “Eu gostaria...” ou
 “Eu entendo que você...” ou “Eu sei que você...”
 “Mas eu...” (segue-se a razão pela qual não será possível
 conceder o pedido)
 “Se você...” (alternativa ou acordo)
 “Então...” (conseqüência para ambos)

7º ENCONTRO - CONSIDERAÇÕES SOBRE COMO PEDIR A ALGUÉM PARA MUDAR UM COMPORTAMENTO INACEITÁVEL

Algumas vezes nossos desejos não são realizados porque o comportamento de alguém está gerando algum tipo de incômodo. Esperar que os outros percebam que estão incomodando ou chateando não costuma resolver o problema. Por outro lado, expressar-se de maneira hostil, ofendendo a outra pessoa, pode trazer efeitos desastrosos para o relacionamento. Quando se sentem incomodadas pelas ações dos outros, algumas pessoas costumam adotar certas atitudes que acabam piorando a situação:

- 5) Despejar uma lista de queixas – isso provavelmente provocará no interlocutor resistência, irritação e má-vontade.
- 6) Usar expressões tais como **sempre** ou **nunca**. (Ex., *Você está sempre atrasado; Você nunca me deixa falar*). Tais expressões são globais, costumam ser injustas, pouco precisas e difíceis de contestar. Além disso, elas geram reações defensivas no interlocutor.
- 7) Deduzir os motivos/intenções do outro (Ex., *Você tentou me trapacear dizendo que ia sair mais tarde.*) – as deduções sobre as intenções dos outros geralmente estão erradas. E mesmo que estejam certas, ninguém está disposto a admitir isso.
- 8) Tendência a ver o lado negativo – algumas pessoas costumam enxergar defeitos e aspectos ruins em tudo e em todos, de tal modo que se tornam míopes para o lado positivo das coisas. Isso acaba gerando um padrão de comportamento crítico, tornando as relações pouco gratificantes.

Expressar a nossa insatisfação com o comportamento de alguém exige habilidade, uma vez que a outra pessoa poderá não responder favoravelmente a nossas expressões. Por outro lado, as reações do interlocutor podem se suavizar, se levamos em conta certas diretrizes, tais como as propostas por Caballo (1993, p.261)¹⁵:

- Decidir se vale a pena criticar um comportamento: este pode ser mínimo, não voltará a ocorrer etc.
- Ser breve. Após expressar o que se queria dizer, não ficar dando voltas.
- Evitar fazer acusações, dirigindo a crítica ao **comportamento** e não à **pessoa**.
- Pedir uma mudança de comportamento específica.
- Expressar os sentimentos negativos em termos de nossos próprios sentimentos, na primeira pessoa, e não em termos absolutos.
- Quando for possível, começar e terminar a conversa em um tom positivo.
- Estar disposto a escutar o ponto de vista da outra pessoa. Encerrar a conversação, caso esta acabe em querela.

Os passos envolvidos no pedir a alguém para mudar um comportamento inaceitável são, até certo ponto, semelhantes àqueles que visam fazer um pedido. Para facilitar o entendimento, consideremos o seguinte exemplo:

A Interrupção

Janete e eu somos membros de uma psicoterapia de grupo que se propõe a discutir problemas e aprender habilidades de comunicação efetiva. Janete me interrompe freqüentemente quando chega a minha vez de falar. Embora eu já tenha falado com ela sobre esse problema, ela não mudou o seu comportamento. Já se passou uma semana após a minha discussão com Janete e eu decidi insistir com o meu pedido inicial, caso ela continue a me interromper. Hoje eu começo a falar algo importante para discutir e, mal eu começo a falar, Janete começa a atravessar no meio da minha sentença. Eu respondo com um pedido de mudança de comportamento.

3. Coletando informação

- a. O que eu quero da outra pessoa?

Eu quero que Janete espere até que eu tenha terminado de falar.

¹⁵ Caballo, V.E. (1993). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid: Siglo Veintiuno de España

b. Quais as conseqüências de conseguir o que eu quero?

Ser capaz de atingir o meu objetivo dentro do grupo e conseguir que Janete me trate com consideração e respeito.

c. O que a outra pessoa quer?

Julgando a partir do comportamento dela (interrompendo a minha fala) e da situação na qual o comportamento ocorre (na terapia de grupo, onde os problemas são discutidos), eu suponho que Janete quer muito falar sobre as coisas que incomodam a ela.

4. Processando a informação e tomando a decisão

a. Há um conflito? Eu quero fazer um acordo? Eu quero mudar o comportamento do outro?

Há um conflito porque ela e eu não podemos falar ao mesmo tempo. Não posso pensar em um acordo que elimine o conflito. O que eu quero é que Janete pare com esse comportamento indesejável. Assim, eu farei um pedido de mudança de comportamento.

b. Como eu penso, sinto ou me comporto em resposta ao comportamento do outro?

Eu penso que ela não me leva em consideração e sinto raiva. Eu também perco a minha linha de pensamento.

c. Organizando os componentes dentro do pedido para mudar o comportamento

c.1: Fazer uma declaração empática que considere os desejos da outra pessoa:

*“Janete, eu sei que **você quer** que o grupo a ajude em seus problemas, mas...”*

c.2: Descrever o comportamento indesejável da outra pessoa

*“... **quando você me interrompe** no momento em que eu estou falando no grupo...”*

c.3: Descrever os próprios pensamentos, sentimentos e comportamentos em decorrência desse comportamento indesejável

*“...eu **fico com raiva** porque **isso me diz que você não está interessada no que eu estou dizendo**. Além disso, eu também **perco a minha linha de pensamento**...”*

c.4: Faço uma declaração positiva do que eu quero da outra pessoa

*“... **se você esperasse até que eu terminasse** antes de começar a falar...”*

c.5: Declaro as conseqüências se o pedido é atendido

*“... **então eu seria capaz de pensar mais claramente** e me sentiria conseguindo mais ganhos no grupo.”*

8º ENCONTRO - DIREITOS HUMANOS E INTERPESSOAIS:

Os direitos humanos foram adotados pela ONU (Organização das Nações Unidas) em 1948. Em 1950, o Conselho da Europa adotou a Convenção Européia dos Direitos do Homem (CEDH) que transforma os direitos do homem em direitos que se impõem aos Estados. O Brasil é, também, um país que assinou a Declaração Universal dos Direitos Humanos, que continha inicialmente 27 artigos e atualmente 30. Vários desses artigos estão

relacionados, direta ou indiretamente, às relações interpessoais, à competência social e à assertividade. É o caso dos artigos abaixo:

- ✓ **Artigo 6:** Todos têm direito ao reconhecimento, em todos os lugares, como pessoa humana diante da lei.
- ✓ **Artigo 18:** Todos têm direito à liberdade de pensamento, consciência e religião. Esse direito inclui a liberdade de mudar de religião ou crença e a liberdade, quer isoladamente ou em comunidade, de, em público ou em particular, manifestar sua religião ou crença, pelo ensino, prática, culto e observância.
- ✓ **Artigo 19:** Todos têm direito à liberdade de expressão e de opinião. Este direito inclui a liberdade de manter opiniões sem interferências e buscar, receber e transmitir informações e idéias por quaisquer meios de expressão e sem consideração de fronteiras.

- ✓ Cartão com Lista de Direitos Interpessoais:

Existem alguns direitos inerentes à vida social que não aparecem na Declaração Universal dos Direitos Humanos, mas que são decorrentes dela, na medida em que se assume que todos são iguais em dignidade e direitos (Artigo 1º). Neste cartão estão relacionados alguns deles. Cada direito pressupõe um dever.

1. O direito de ser tratado com respeito e dignidade.
2. O direito de recusar pedido (abusivos ou não) quando achar conveniente.
3. O direito de mudar de opinião.
4. O direito de pedir informações.
5. O direito de cometer erros por ignorância e buscar reparar as faltas cometidas.
6. O direito de ter suas próprias necessidades e vê-las consideradas tão importantes quanto as necessidades dos demais.
7. O direito de ter opiniões e expressá-las.
8. O direito de ser ouvido e levado a sério.
9. O direito de estar só quando desejar.
10. O direito de fazer qualquer coisa desde que não viole os direitos de alguma outra pessoa.
11. O direito de defender aquele que teve o próprio direito violado.
12. O direito de respeitar e defender a vida e a natureza.

9º ENCONTRO - COMO ENFRENTAR AS CRÍTICAS DE FORMA CONSTRUTIVA?⁹

Mesmo que as nossas relações sociais sejam boas, seremos sempre alvo de críticas, de vez em quando. As pessoas nos criticam pelos mais variados motivos: Elas podem estar incomodadas/magoadas com o nosso comportamento; elas podem querer mudar nosso comportamento porque acham que será melhor para nós; elas podem estar competindo conosco etc.

Quando criticadas, as pessoas costumam responder de forma defensiva, de várias maneiras:

a) **Evitando a crítica** (ignorando-a, fingindo que não percebeu; recusando-se a discuti-la; mudando de assunto etc.).

Ex.: Esposa: *Estou muito chateada com você*

Marido: *Lá vem você com esse assunto. Não quero falar sobre isso.*

b) **Negando a crítica** (rebatendo a afirmação do interlocutor com uma negação).

Ex.: Esposa: *Será que você não pode brincar um pouco com o seu filho? Você **nunca** dá atenção a ele!*

Marido: *Estou lendo o jornal e quero sossego. Além disso, não é verdade que eu nunca brinco com ele. Sou um pai muito atencioso.*

c) **Dando desculpas** (justificando-se e rebaixando a importância da crítica)

Ex.: Amiga: *Ontem esperei você me ligar até as onze horas.*

Amigo: *É que a reunião acabou tarde e ainda fiquei terminando uns relatórios. Mas não ia dar mesmo para nós sairmos!*

h) **Rebatendo a crítica** (com outra crítica, do tipo bateu-levou)

Ex.: Amiga 1: *Você vai a festa com essa roupa cafona?*

Amiga 2: *Cafona é o vestido que você usou ontem para sair com o Paulo. Você estava ri-di-cu-la!*

Todas essas respostas tendem a adiar, mas não a evitar o problema. Além disso, elas não consideram os problemas reais. Em vez disso, favorecem argumentos acalorados e prejudicam a relação.

Alguns autores propõem que, diante de uma crítica, devemos deixar que esta siga seu curso, sem adicionar mais “gasolina” ao sistema. Somente após a crítica haver se esgotado, podemos expressar o que desejamos. Se, de fato, estamos equivocados, não devemos nos defender. Se acharmos que temos razão, a defesa deve começar apenas após a crítica haver se esgotado.

Os passos propostos por Garner (1981)¹⁶ para abordar a crítica de uma forma construtiva são os seguintes:

1º Passo: Pedir detalhes com a finalidade de obter informações mais específicas e não como uma arma defensiva. Ex.:

- Você **nunca** me dá atenção

- **Em que momentos** você sente que eu dou pouca atenção?

Às vezes a pessoa sente dificuldade em citar os detalhes, por estar presa a uma sensação geral. Nesse caso, algumas sugestões podem ser dadas para ajudar. Ex.:

- Filho: Você não faz nada do que eu quero.

- Pai: Por que você está dizendo isso?

- Filho: Ah, por que eu acho!

- Pai: O que você gostaria que eu fizesse?

- Filho: (Silêncio)

¹⁶ Garner, A. (1981). *Conversationally speaking*. New York: McGraw-Hill.

- Pai: Você pensa assim porque eu não quis que você convidasse seu amigo para ir ao futebol com a gente?
(*Pedindo detalhes*)

- Filho: Não.

- Pai: Foi porque eu não quis comprar pipoca? (*Pedindo detalhes*)

- Filho: Foi. Todos os pais compram pipoca, sorvete e chicletes. Você não compra!

Pedimos detalhes também quando desconfiamos que existem outras motivações/desejos ocultos pela crítica.

Ex.:

- Regina: Oi, Cláudia. Tudo bem?

- Cláudia: Tudo bom. O que você está fazendo agora?

- Regina: Vendo um filme na TV. Está emocionante.

- Cláudia: Não acredito! Você grudada na TV numa linda tarde de sábado? Que perda de tempo!

- Regina: Por que você não gosta que eu fique vendo um filme na TV? (*Pedindo detalhes*)

- Cláudia: Nada contra, Regina. Não leve a mal. É que eu liguei para saber se você estaria a fim de caminhar na praia comigo.

2º Passo: Concordar com o que há de verdadeiro na crítica. Parte das críticas dirigidas a nós está correta. Assim, o mais sensato é concordar com a verdade. Mesmo pensando ou querendo agir diferente, vale a pena buscar a verdade no que está sendo dito, para concordar com o que o outro está dizendo. Ex.:

- Marido: Você entrou mal nessa curva

- Esposa: É mesmo! Esqueci de reduzir a marcha (em vez de: E o que é que você queria, com esse carro velho?)

- Esposa: Você sempre quer sair para ir ao cinema.

- Marido: É verdade. Eu gosto de ver pelo menos um filme por semana (em vez de: E você, que só quer saber de jantar fora?)

Uma boa maneira de concordar com a crítica é adotar a tática de repetir as palavras-chave daquele que critica. Ex.:

- Você vai chegar tarde de novo

- É, provavelmente vou chegar tarde

Concordar com a verdade não significa se rebaixar ou ofender o interlocutor. Para aprender a concordar com a verdade, pense se a crítica dirigida a você é procedente. Observe se você tem recebido a mesma crítica de pessoas diferentes. Nesse caso, seria bom investigar melhor os detalhes que fundamentam a crítica.

Mesmo que não queiramos mudar o nosso comportamento em resposta à crítica, podemos melhorar a situação através de expressão adequada: concordando com a verdade e admitindo que nosso comportamento pode ser um problema para a outra pessoa. Nosso crítico saberá que o problema foi reconhecido e possivelmente nos respeitará, por sermos diretos. Ex.:

- Você continua chegando tarde.

- É verdade, eu chego tarde; sei que você gostaria de ter mais tempo à noite comigo, mas esta é a hora em que meu trabalho rende mais.

As críticas costumam ser formuladas em termos gerais, ou seja, usando-se os termos “sempre” ou “nunca” para se referir ao nosso comportamento (ex., “Você **nunca** me ouviu”) ou rotulando a nossa personalidade (ex., “**Você é um egoísta**”; “**Você é um fracasso**”). Ao enfrentar essas críticas tão amplas, podemos concordar com uma parcela de verdade contida nelas. Em seguida, podemos citar provas para expressar nosso desacordo e mostrar que a crítica foi injustamente generalizada. Ex.:

- Eduardo: Você sempre chega atrasado.

- Edson: Hoje estou realmente atrasado, mas é a primeira vez que chego tarde este mês.

- Jairo: Que burrice! Como você pode ter perdido esta venda?!

- Henrique: Reconheço que fui pouco hábil desta vez, mas fiz cinco grandes vendas nas duas últimas semanas.

Algumas pessoas costumam se portar como *donas da verdade* e apregoam certezas, tentando convencer os outros a pensarem como elas. Mesmo assim, é possível concordar com a parcela de verdade daquilo que elas anunciam e, em seguida, manter a própria opinião. Ex.:

- Andréia: Meu bem, deixe esse trabalho um pouco de lado e vamos nadar. É preciso fazer exercícios para manter a forma.

- Arnaldo: Realmente, é preciso fazer exercícios, mas amanhã eu tenho que defender um caso difícil e preciso tornar a ler as partes mais importantes do processo.

3º Passo: *Estar de acordo com o direito de opinião do crítico.* Há pessoas que costumam fazer críticas prevendo as conseqüências do nosso comportamento. Ex.: “Você vai acabar engordando horrores se continuar comendo doces desse jeito”. Mesmo discordando, podemos aceitar que o outro tem o direito de pensar desse jeito. Ex.:

- Janete: Com tanta gente se separando, acharia mais sensato você esperar um pouco mais para se casar.

- Marília: Respeito o seu ponto de vista, Janete. Mas estou disposta a fazer o melhor possível para que meu casamento dê certo.

- Maria: O bebê já está perto de nascer. Você deveria fazer um seguro de vida, nunca se sabe o que pode acontecer.

- Pedro: É verdade que a gente nunca sabe quando vai morrer, mas acontece que, agora, temos outras prioridades.

Os procedimentos descritos acima constituem formas construtivas de abordar uma crítica. Entretanto, é possível que, às vezes, necessitemos utilizar “processos defensivos” ou de proteção. Tais procedimentos são estratégias poderosas que podem provocar um corte permanente ou temporário na comunicação, ou mesmo na

relação. Assim, somente devem ser utilizadas depois que a comunicação honesta tenha sido tentada e a outra pessoa persiste em nos tornar vítimas ou em nos desrespeitar.

Ignorar seletivamente. Consiste em não atender, seletivamente, aspectos específicos do conteúdo da fala da outra pessoa. Manifestações injustas ou ofensivas não devem ser contestadas, mas sim aquelas que não são destrutivas, produtoras de culpa ou injustas. O conteúdo verbal (silêncio) e o não verbal que produzimos frente a esse tipo de manifestação destrutiva devem ser controlados.

Desativar a ira. É conhecida também como ***mudança do conteúdo ao processo.*** Quando uma pessoa se torna alterada ao nos fazer uma crítica (ex., aumenta o volume da voz), devemos nos recusar gentilmente a continuar com o conteúdo da conversa até que a outra pessoa se tenha acalmado. Nesse caso, nossa comunicação não verbal deve ser expressa por um tom de voz moderado e pela manutenção de contato ocular (Ex., vejo que você está muito aborrecido e gostaria de conversar sobre isso. Por favor, vamos nos sentar e tomar um café enquanto falamos).

➤ **DECÁLOGO DO DIÁLOGO¹⁷:**

1. Só há diálogo com desarmamento emocional: Em momentos muito difíceis, as pessoas não estão preparadas para ouvir, mas para atacar ou defender.
2. Prepara-se para o diálogo: Mantenha-se calmo e reflexivo.
3. Ninguém é dono da verdade: cada pessoa é um universo com sua própria verdade.
4. Ouça o outro, procurando senti-lo.
5. Ponha-se no lugar do outro; será mais fácil compreendê-lo.
6. Olhe nos olhos do outro sem desafio ou crítica.
7. Ouça ativamente de modo que o outro sinta que o está qualificando.
8. Se surgir discórdia e clima de agressividade, interrompa e convide as partes envolvidas para um novo estar emocional.
9. Se for difícil restabelecer um clima de tranquilidade, convide as partes para um novo encontro, sem impor um novo dia, hora e local, mas que isso surja de um consenso.
10. A decisão final deve ser satisfatória para as partes envolvidas.

¹⁷ Fontes:

Barros, R. M. (1995). *Conviver: A arte da comunicação eficaz*. Rio de Janeiro: M. Vianna.

10º ENCONTRO - FAZENDO E RECEBENDO ELOGIOS:

Um hábito comum em nossa cultura é o de não demonstrar reconhecimento quando alguém faz algo que nos agrada. As mães não costumam dizer que gostaram de ver os filhos comerem bem ou fazerem os deveres da escola; os colegas de trabalho raramente agradecem uma cooperação recebida. Parece que os comportamentos positivos ou agradáveis não passam de obrigação. Por outro lado, quando os outros nos frustram de algum modo, nossa atenção é imediatamente despertada e começamos a reclamar. Parece que essa forma de agir está pautada na crença de que “os outros ficam convencidos quando elogiados” ou “as pessoas só produzem bem quando criticadas”.

Segundo alguns teóricos da aprendizagem, os elogios funcionam como reforçadores sociais que aumentam a frequência dos comportamentos reforçados (elogiados). Por outro lado, quando ignoramos certos comportamentos positivos, deixamos de reforçá-los e assim eles tendem a se extinguir. Assim, torna-se mais fácil uma pessoa agir da maneira desejada quando manifestamos reconhecimento por suas ações desejáveis do que quando reclamamos constantemente dos seus atos indesejáveis.

Galassi e Galassi (1977)¹⁸ afirmam que existem muitas razões pelas quais torna-se importante fazer elogios e expressar apreço justificados:

- 5) Os outros gostam de ouvir expressões positivas, sinceras, sobre como nos sentimos com relação a eles.
- 6) Fazer elogios ajuda a fortalecer e aprofundar as relações entre duas pessoas.
- 7) Quando as pessoas recebem elogios, torna-se menos provável que estas se sintam esquecidas ou não apreciadas.
- 8) Nos casos em que temos que expressar crítica ou defender nossos direitos, torna-se menos provável a produção de um confronto emocional quando tais comportamentos se manifestam em uma relação na qual já ocorreram muitos elogios e reconhecimentos.

William James¹⁹ já afirmava que a característica mais profunda da natureza humana é o desejo de ser apreciado. Se apreciarmos e valorizarmos os outros com sinceridade, estes irão nos querer como amigos e se abrirão conosco com sinceridade.

Seguem algumas sugestões de autores²⁰ sobre como fazer elogios de forma habilidosa:

- 8) Os elogios podem ser feitos em relação ao **comportamento**, a **aparência** ou às **posses** da outra pessoa.
- 9) Ao fazermos um elogio, devemos ser **específicos**, mencionando **exatamente** o que apreciamos e **dizendo o nome** da outra pessoa. Ex.: “**Maria, esse tempero que você colocou no frango está realmente delicioso**”; “**Gosto do seu jeito de ilustrar os pontos teóricos com casos práticos do dia-a-dia**”.

¹⁸ Galassi, J.P. e Galassi, M.D. (1977). Assessment procedures for assertive behavior. Em R.E. Alberti (Ed.) *Assertiveness: Innovations applications, issues*. California: Impact.

¹⁹ Em: Maldonado, M.T. e Garner, A. (1992). *A arte da conversa e do convívio*. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos.

²⁰ Caballo, V. (1993) *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo Veintiuno./ Maldonado, M.T. e Garner, A (1992).

- 10) É preferível expressar o elogio em termos de *nossos sentimentos* do que em termos *absolutos*. Ex.: “*Me agrada muito a decoração da sua casa*” em vez de “*A decoração da sua casa é muito bonita*”.
- 11) Não é raro que as pessoas, por modéstia ou inibição, recusem o elogio de várias formas. Assim, para facilitar o aceite e evitar constrangimento, o elogio pode ser seguido de uma pergunta. Ex.: “*Beto, você está com um porte atlético incrível, com os dez quilos a menos. Como conseguiu perder tanto peso em tão pouco tempo?*”; “*Anita, há três meses você mantém o primeiro lugar em vendas na empresa. Qual é o segredo?*”
- 12) Se não costumamos fazer elogios e queremos iniciar com essa prática, devemos começar fazendo elogios de vez em quando e aumentando a frequência aos poucos.
- 13) Os elogios são indicados quando **não queremos nada da outra pessoa**, do contrário este não será bem recebido.
- 14) Não é conveniente devolvermos o elogio que nos fazem com um outro igual. Isso parece superficial, como uma obrigação adquirida.

Como receber elogios sem constrangimento

Uma das conseqüências de se fazer muitos elogios é a de receber mais elogios. Assim, é importante que saibamos manter esse intercâmbio positivo, reforçando nos outros o comportamento de nos elogiar. Se ficamos calados e sem graça, ou respondemos negando o elogio (Ex., “*Quem? Eu?*” ou “*Que nada!*”); focalizando a atenção no outro (Ex., “*Eu também gostei da sua jaqueta*”) ou nos desculpando (Ex., “*Você gostou mesmo do frango? Na verdade eu fiz muito pouco. Minha empregada fez praticamente tudo*”), é pouco provável que voltemos a ser elogiados no futuro.

Sorrir, olhar a pessoa nos olhos e agradecer o elogio são respostas suficientes.

Algumas respostas que se seguem a um elogio:

“*Fico contente em ouvir isso. É sinal de que você percebe o meu empenho*”

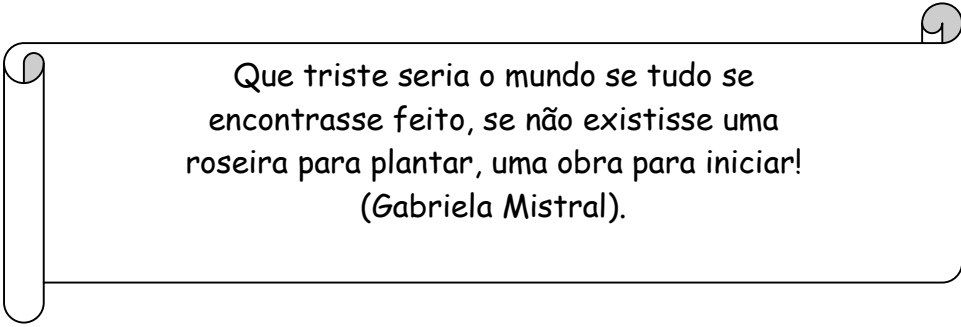
“*Fico feliz em saber que você gostou do peixe. Eu o preparei com muito carinho, seguindo a risca uma receita de minha mãe*”

(Após um amigo elogiar o escritório, dizendo ser este bastante acolhedor): “*Obrigado. Foi exatamente o que pensei ao planejá-lo, porque acho importante a gente se sentir bem num ambiente onde se passa a maior parte do dia*”.

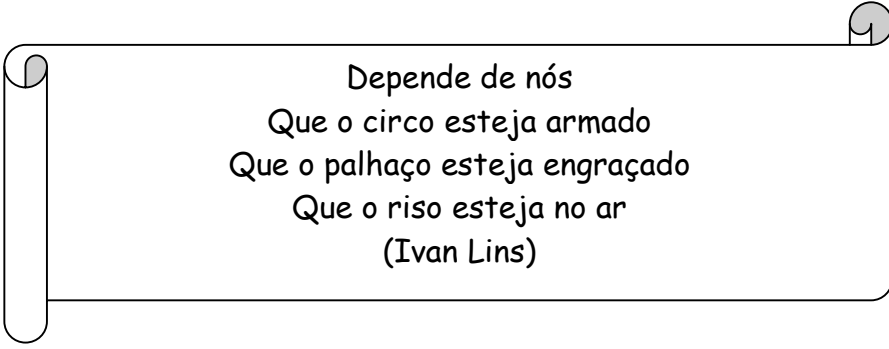
11º ENCONTRO - FALAR EM PÚBLICO

O medo de falar em público é comum na população geral. Esse medo decorre de uma expectativa que a pessoa tem de falar alguma besteira, dar vexame e ser humilhada. Entretanto, grande parte desse medo é infundada. Abaixo encontram-se crenças e atitudes que fortalecem o medo de falar em público.

- 1) Uma estratégia que costuma ativar a ansiedade nas pessoas que estão falando em público é a de ficar se monitorando (prestando atenção excessiva em si mesmo), verificando se está falando corretamente, se está demonstrando ansiedade etc. A tentativa de esconder as falhas e a ansiedade acaba aumentando o medo. Assim, quanto menos o indivíduo presta atenção em si mesmo e mais se envolve com a platéia, mais ele se sentirá a vontade.
- 2) Uma platéia é constituída de pessoas como nós – com problemas, com famílias, com impostos etc. – se você está falando, as pessoas irão ouvi-lo com boa vontade e irão torcer para que você se saia bem. Assim, um orador deve concentrar-se em sua platéia e não em si mesmo. Em outras palavras o orador deve se preocupar se a platéia está compreendendo o assunto em questão e não se ele está gaguejando, tremendo ou suando. Quando nos concentramos na platéia, deixamos de nos preocupar com o nosso desempenho e então a ansiedade decai.
- 3) O primeiro ponto que um orador deve considerar é a sua atitude para com a platéia. Ele deve pensar menos sobre “que assunto eu vou falar” e mais em “como eu posso criar uma relação poderosa com a minha platéia”, utilizando o assunto como um gerador dessa relação.
- 4) Para estabelecer uma boa relação com a platéia, é importante olhar para as pessoas. Isso aproxima o palestrante da platéia e derruba a fantasia ameaçadora que gera o medo.
- 5) Expressar uma certa inibição ao falar também pode ser um recurso que favorece uma interação empática com a platéia (afinal, quem não se sente desconfortável falando em público?)
- 6) Fazer perguntas durante a fala também pode ajudar na exposição do tema, além de descontrair e favorecer interação com a platéia.
- 7) Se alguém faz uma pergunta questionadora, é importante fazer uma declaração empática antes de expressar o próprio ponto de vista. Às vezes, aquele que questiona deseja apenas mostrar o próprio ponto de vista.



Que triste seria o mundo se tudo se
encontrasse feito, se não existisse uma
roseira para plantar, uma obra para iniciar!
(Gabriela Mistral).



Depende de nós
Que o circo esteja armado
Que o palhaço esteja engraçado
Que o riso esteja no ar
(Ivan Lins)

ANEXO

ANEXO I – CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DAS PESSOAS QUE PARTICIPARAM DA PESQUISA

Participante	Sexo	Idade	Bairro	Escolaridade	Estado Civil	Tempo de Instituição	Grupo
P1	fem.	73	Bonsucesso	2° Grau	viúva	11 anos	GE
P2	fem.	71	Riachuelo	2° Grau	casada	2 anos	GC
P3	fem.	63	Cachambi	Superior	Solteira	2 anos	GC
P4	fem.	74	Tijuca	2° Grau	viúva	2 anos	GE
P5	fem.	73	Padre Miguel	Superior	casada	10 anos	GE
P6	fem.	74	Maracanã	Superior	Solteira	4 anos	GC
P7	fem.	72	Vila Isabel	3° Grau Incomp.	casada	5 anos	GE
P8	fem.	68	Tijuca	3° Grau	Solteira	1 ano	GE
P9	fem.	65	Sulacap	3° Grau	casada	2 anos	GE
P10	fem.	63	Tijuca	2° Grau	casada	5 meses	GC
P11	fem.	76	Pilares	1° Grau	viúva	1 ano	GE
P12	masc.	73	Andaraí	2° Grau	separado	1 ano	GE
P13	fem.	70	Tijuca	Superior Incomp.	divorciada	2 anos	GC
P14	fem.	63	Grajaú	Superior	casada	2 anos	GE
P15	fem.	68	Irajá	1° Grau	viúva	2 anos	GC
P16	fem.	70	Meier	1° Grau	separada	10 anos	GE
P17	fem.	64	Meier	1° Grau	viúva	2 anos	GE
P18	fem.	62	Vasconcelos	1° Grau	divorciada	3 anos	GE
P19	fem.	63	Ipanema	superior	casada	3 anos	GC
P20	fem.	64	Tijuca	Superior	Solteira	2 anos	GE
P21	fem.	72	Vila Isabel	2° Grau	viúva	5 anos	GE
P22	fem.	70	Tijuca	superior	casada	2 anos	GC
P23	fem.	66	Gávea	Superior	casada	2 anos	GC
P24	fem.	68	Lins	Superior	divorciada	8 anos	GE
P25	fem.	62	J América	3° Grau	casada	2 anos	GE
P26	fem.	62	Vila Isabel	Superior Completo	solteira	2 anos	GC
P27	fem.	66	Santo Cristo	1° Grau	divorciada	2 anos	GC
P28	fem.	64	Riachuelo	2° Grau	Solteira	2 anos	GE
P29	fem.	62	Maracanã	2° Grau	viúva	1 ano	GC
P30	fem.	63	Meier	3° Grau	viúva	3 anos	GE
P31	fem.	71	Vila Isabel	Superior	divorciada	10 anos	GC
P32	fem.	64	Tijuca	Superior Completo	separada	1 ano	GC
P33	fem.	79	Tijuca	Superior	divorciada	5 meses	GE
P34	fem.	60	Ipanema	2° Grau	casada	5 meses	GC
P35	masc.	73	Colegio	ginasial	solteiro	9 anos	GC
P36	fem.	67	Tijuca	Superior Completo	divorciada	5 meses	GC
P37	fem.	83	Meier	1° Grau	viúva	1 ano	GE
P38	fem.	62	Andaraí	ensino médio	casada	5 meses	GC
P39	fem.	74	estácio	ensino médio	viúva	2 anos	GC
P40	fem.	73	Meier	2° Grau	divorciada	3 anos	GC

GE= Grupo Experimental

GC= Grupo Controle

ANEXO II – CARTAZ

ATENÇÃO estudante da UnATI!!!

Se você deseja melhorar a sua
Interação Interpessoal
participe do

Treinamento em Habilidades Sociais para Idosos

O treinamento é gratuito!

Objetivos:

- Aumentar a capacidade de resolver conflitos interpessoais, reduzindo rompimentos e tornando as relações mais gratificantes.
- Desenvolver habilidades em ouvir e expressar compreensão de forma apropriada.
- Defender os próprios direitos e a expressar pensamentos, sentimentos e crenças de forma honesta, direta e apropriada, sem violar os direitos da outra pessoa.

Duração: 12 encontros de uma hora e meia, duas vezes por semana às *Terças e Quintas ou Quartas e Sextas*

Horários: *10:30 às 12 horas ou 14 horas às 15:30*

Local: Labore / UERJ

Inscrições: **Julho e Agosto / 2008** **Local de Inscrição:** **Secretaria da UnATI/UERJ**

Coordenação: Rachel Shimba Carneiro (raquel@xpto.com.br)

ANEXO III - FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO**TREINAMENTO EM HABILIDADES SOCIAIS**

Formulário de Inscrição

NOME _____ DATA _____
IDADE _____ ESTADO CIVIL _____
ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIA _____
BAIRRO _____ CEP _____ CIDADE _____
TELEFONES PARA CONTATO _____
E-MAIL _____
ESCOLARIDADE _____
TEMPO DE INGRESSO NA UnATI/UERJ _____

DISPONIBILIDADE PARA PARTICIPAR DO TREINAMENTO: (Marcar pelo menos dois dias na semana)

	Manhãs	Tardes
Segundas	()	()
Terças	()	()
Quartas	()	()
Quintas	()	()
Sextas	()	()

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO DE DIFICULDADES EM SITUAÇÕES SOCIAISQUESTIONÁRIO DE DIFICULDADES EM SITUAÇÕES SOCIAIS

NOME _____ DATA _____

Abaixo você encontrará uma lista de comportamentos sociais. Por favor, marque SIM nas situações sociais em que você consegue desempenhar facilmente e com tranquilidade e NÃO nas situações que acredita não conseguir enfrentar.

1 . Você consegue iniciar conversação com pessoas desconhecidas ou pouco conhecidas.

() SIM () NÃO

2. Você consegue encerrar conversação.

() SIM () NÃO

3. Você consegue fazer um pedido que aparentemente não cause incômodo à outra pessoa (ex., pedir um objeto emprestado, pedir uma carona a alguém que mora perto da sua casa).

() SIM () NÃO

4 . Você consegue fazer pedido na presença de conflito de interesses (ex., pedir ajuda a um colega que está bastante ocupado).

() SIM () NÃO

5 . Você consegue pedir a alguém para mudar um comportamento que está incomodando você (ex., pedir para apagar o cigarro, falar mais baixo etc.).

() SIM () NÃO

6 . Você consegue recusar pedidos.

() SIM () NÃO

7 . Você consegue responder tranquilamente após ser criticado por alguém.

() SIM () NÃO

8 . Você consegue expressar opiniões pessoais em uma discussão.

() SIM () NÃO

9. Você consegue expressar afeto por alguém.

SIM NÃO

10. Você consegue fazer elogios (ex., elogiar a aparência de alguém etc.).

SIM NÃO

11. Você consegue receber elogios.

SIM NÃO

12. Você consegue reclamar quando um serviço pago foi insatisfatório.

SIM NÃO

13. Você consegue convidar alguém que lhe é atraente, para um encontro.

SIM NÃO

14. Você consegue conversar com uma pessoa que está com problemas.

SIM NÃO

15. Você consegue fazer perguntas a alguém (pedir uma informação a alguém na rua etc.).

SIM NÃO

16. Você consegue cumprimentar as pessoas (ex., ao encontrar com alguém na rua etc.).

SIM NÃO

17. Você consegue cobrar algo que alguém lhe deve (ex., empréstimo de dinheiro, objetos pessoais etc.).

SIM NÃO

18. Você consegue lidar com pessoas com atitudes grosseiras.

SIM NÃO

19. Você consegue expressar sentimentos positivos (ex., revelar-se feliz com algum acontecimento positivo).

SIM NÃO

20. Você consegue expressar sentimentos negativos (ex., revelar que está triste, chateado, preocupado com algo).

SIM NÃO

ANEXO V - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) a participar desta pesquisa, que tem como finalidade verificar a eficácia do Treinamento em Habilidades Sociais para Idosos (THSI). O treinamento de habilidades sociais consiste de um programa que visa desenvolver habilidades em ouvir, compreender, transmitir entendimento apropriadamente, na interação com as outras pessoas e expressar pensamentos, sentimentos e crenças de forma honesta, direta e apropriada, sem violar os direitos da outra pessoa. O objetivo desse treinamento é proporcionar condições para que as pessoas aprendam a lidar de forma socialmente competente com os outros e, como consequência, melhorar a qualidade das suas interações sociais, não envolvendo qualquer risco, ou ônus aos participantes.

É importante mencionar que as pessoas que participarem do THSI serão avaliadas antes, imediatamente depois e um mês após o treinamento através do preenchimento de três inventários relacionados ao tema habilidades sociais e bem-estar subjetivo. Além disso, serão realizadas simulações de sete situações sociais (onde as verbalizações serão gravadas em fita cassete) conduzidas pelo pesquisador. Os pesquisadores se comprometem a manter total sigilo sobre o nome dos participantes da pesquisa, bem como sobre as fitas cassete referentes à gravação das verbalizações emitidas nas situações sociais simuladas. Essas verbalizações serão identificadas com um código, e não com o seu nome.

O treinamento será realizado na Universidade do Estado do Rio de Janeiro, com a duração de aproximadamente um mês. É importante considerar que alguns de vocês participarão do treinamento em habilidades sociais, enquanto outros receberão uma apostila com todo o material do treinamento.

O treinamento é gratuito e no final da pesquisa será oferecida uma palestra gratuita a respeito dos resultados e contribuições do presente estudo. Além disso, os resultados desta pesquisa deverão ser publicados na forma de artigo científico e/ou divulgados em encontros científicos.

Os pesquisadores estarão a seu inteiro dispor para esclarecer qualquer dúvida relacionada à pesquisa durante a sua realização. Você tem a liberdade de recusar a participar em qualquer momento da pesquisa, sem qualquer prejuízo para você.

Por favor, pergunte, caso tenha qualquer dúvida com relação à pesquisa.

Rachel Shimba Carneiro (Doutoranda)
Tel: (0xx21) xxxx-xxxx

Eliane Falcone (Orientadora)
Tel: (0xx21) xxxx-xxxx

Eu, _____,
(nome do participante da pesquisa)

estou ciente das informações dadas acima e concordo em ser participante desta pesquisa.

Rio de Janeiro, _____ de _____ de 2008.

Assinatura do Participante

Caso você tenha dificuldade em entrar em contato com o pesquisador responsável, comunique o fato à Comissão de Ética em Pesquisa da UERJ: Rua São Francisco Xavier, 524, sala 3018, bloco E, 3º andar, - Maracanã – Rio de Janeiro, RJ, e-mail: etica@uerj.br – Telefone: (021) 2569-3490.

ANEXO VI - OS ITENS DO INVENTÁRIO DE HABILIDADES SOCIAIS (DEL PRETTE & DEL PRETTE, 2001A) MODIFICADOS E O ITEM RETIRADO

INVENTÁRIO DE HABILIDADES SOCIAIS
Zilda AP. Del Prette e Almir Del Prette (2001)

Leia atentamente cada um dos ítems que se seguem. Cada um deles apresenta uma ação ou sentimento (parte grifada) diante de uma situação dada (parte não grifada). Indique, na FOLHA DE RESPOSTAS, a frequência com que você age ou se sente tal como descrito no ítem. Se uma dessas situações nunca lhe ocorreu, responda como se tivesse ocorrido, considerando o seu possível comportamento. RESPONDA TODAS AS QUESTÕES.

1. Em um grupo de pessoas desconhecidas, fico à vontade, conversando naturalmente.
2. Quando um de meus familiares (pais, irmãos mais velhos ou cônjuge) insiste em dizer o que eu devo fazer, contrariando o que penso, acabo aceitando para evitar problemas.

Quando um de meus familiares (filhos, irmão, sobrinhos ou cônjuge) ou um de meus amigos insiste em dizer o que eu devo fazer, contrariando o que penso, acabo aceitando para evitar problemas.

3. Ao ser elogiado(a) sinceramente por alguém, respondo-lhe agradecendo
4. Em uma conversação, se uma pessoa me interrompe, solicito que aguarde até eu encerrar o que estava dizendo.
5. Quando um(a) amigo(a) a quem emprestei dinheiro, esquece de me devolver, encontro um jeito de lembrá-lo(a).

Quando um(a) amigo(a) ou parente a quem emprestei dinheiro, esquece de me devolver, encontro um jeito de lembrá-lo(a).

6. Quando alguém faz algo que eu acho bom, mesmo que não seja diretamente a mim, faço menção a isso, elogiando-o(a) na primeira oportunidade.
7. Ao sentir desejo de conhecer alguém a quem não fui apresentado(a), eu mesmo(a) me apresento a essa pessoa.
8. Mesmo junto a conhecidos da escolar ou trabalho, encontro dificuldade em participar da conversação ("enturmar").

Mesmo junto a conhecidos, encontro dificuldade em participar da conversação.

9. Evito fazer exposições ou palestras a pessoas desconhecidas.

Se tiver que fazer um discurso ou uma palestra para um grupo de pessoas desconhecidas, eu evito.

10. Em minha casa expresso sentimentos de carinho através de palavras e gestos a meus familiares.

~~*No lugar em que moro,*~~ *expresso sentimentos de carinho através de palavras e gestos a meus familiares, amigos e colegas.*

11. Em uma sala de aula ou reunião, se o professor ou dirigente faz uma afirmação incorreta, eu exponho meu ponto de vista.

Em uma reunião com várias pessoas, se uma delas faz uma afirmação incorreta, eu exponho meu ponto de vista.

12. Se estou interessado(a) em uma pessoa para relacionamento sexual, consigo abordá-la para iniciar conversação.

13. Em meu trabalho ou em minha escola, se alguém me faz um elogio, fico encabulado(a) sem saber o que dizer.

Se alguém me faz um elogio, fico encabulado(a) sem saber o que dizer.

14. Faço exposição (por exemplo palestras) em sala de aula ou no trabalho, quando sou indicado(a)

Caso seja solicitado, eu faço uma palestra para um grupo de pessoas.

15. Quando um familiar me critica injustamente, expresso meu aborrecimento diretamente a ele.

Quando um familiar ou pessoa próxima me critica injustamente, expresso-lhe diretamente meu aborrecimento.

16. Em um grupo de pessoas conhecidas, se não concordo com a maioria, expresso verbalmente minha discordância.

17. Em uma conversação com amigos, tenho dificuldade em encerrar a minha participação, preferindo aguardar que outros o façam.

Em uma conversação com amigos, tenho dificuldade em encerrar a conversa, preferindo aguardar que outros o façam.

18. Quando um de meus familiares, por algum motivo, me critica, reajo de forma agressiva.

Quando um de meus familiares ou um de meus amigos, por algum motivo, me critica, reajo de forma agressiva.

19. Mesmo encontrando-me próximo(a) de uma pessoa importante, a quem gostaria de conhecer, tenho dificuldade em aborda-la para iniciar conversação.
20. Quando estou gostando de alguém com quem venho saindo, tomo a iniciativa de expressar-lhe meus sentimentos.
21. Ao receber uma mercadoria com defeito, dirijo-me até a loja onde a comprei, exigindo a sua substituição.
22. Ao ser solicitado(a) por um(a) colega para colocar seu nome em um trabalho feito sem a sua participação, acabo aceitando mesmo achando que não devia.
Ao ser solicitado por um colega para ~~revelar~~ dizer uma pequena mentira em favor dele acabo aceitando mesmo achando que não devia.
23. Evito fazer perguntas a pessoas desconhecidas.
24. Tenho dificuldade em interromper uma conversa ao telefone mesmo com pessoas conhecidas.
25. Quando sou criticado de maneira direta e justa, consigo me controlar admitindo meus erros ou explicando minha posição.
26. Em campanhas de solidariedade, evito tarefas que envolvam pedir donativos ou favores a pessoas desconhecidas.
27. Se um(a) amigo(a) abusa de minha boa vontade, expresso-lhe diretamente meu desagrado.
28. Quando um de meus familiares (filhos, irmãos, cônjuge) **ou amigo** consegue alguma coisa importante pela qual se empenhou muito, eu o elogio pelo seu sucesso.
29. Na escola ou no trabalho, quando não compreendo uma explicação sobre algo que estou interessado(a), faço as perguntas que julgo necessárias ao meu esclarecimento.
Em um banco ou numa loja, quando não compreendo uma explicação de um funcionário sobre algo que estou interessado(a), faço as perguntas que julgo necessárias ao meu esclarecimento.
30. Em uma situação de grupo, quando alguém é injustiçado, reajo em sua defesa.
31. Ao entrar em um ambiente onde estão várias pessoas desconhecidas, cumprimento-as.
32. Ao sentir que preciso de ajuda, tenho facilidade em pedi-la a alguém de meu círculo de amizades.
33. Quando meu(minha) parceiro(a) insiste em fazer sexo sem o uso da camisinha, concordo para evitar que ele(a) fique irritado(a) ou magoado(a) (item tirado)

34. No trabalho ou na escola, concordo em fazer as tarefas que me pedem e que não são da minha obrigação, mesmo sentindo um certo abuso nesses pedidos.

Concordo em fazer as tarefas que me pedem e que não são da minha obrigação, mesmo sentindo um certo abuso nesses pedidos.

35. Se estou sentindo-me bem (feliz), expresso isso para as pessoas de meu círculo de amizades.
36. Quando estou com uma pessoa que acabei de conhecer, sinto dificuldade em manter um papo interessante.
37. Se preciso pedir um favor a um(a) colega, acabo desistindo de fazê-lo.
38. Consigo "levar na esportiva" as gozações de colegas de escola ou de trabalho a meu respeito.

Consigo "levar na esportiva" as gozações de amigos e parentes a meu respeito.

ANEXO VII - FOLHA DE RESPOSTA DO INVENTÁRIO DE HABILIDADES SOCIAIS (DEL PRETTE & DEL PRETTE, 2001A)

Folha de Resposta					
Questao/R esposta	A) NUNCA	B) COM POUCA FREQUÊNCIA	C) COM REGULAR FREQUÊNCIA	D) MUITO FREQUENTEMENTE	E) SEMPRE
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					

ANEXO VIII - SITUAÇÕES DE JOGOS DE PAPÉIS

SITUAÇÕES DE JOGOS DE PAPÉIS:

Instruções: A seguir serão apresentadas sete situações sociais. Cada situação descreve um evento que pode acontecer com qualquer pessoa. Gostaria que você respondesse como se a situação estivesse acontecendo com você. Você tem alguma dúvida ou gostaria de esclarecer algo antes de começarmos? Procure ignorar o gravador e se concentrar inteiramente na situação.

Situação Social 1: *Iniciar Conversação*

Vamos supor que um(a) novo(a) vizinho(a) da sua idade se mudou para o apartamento ao lado do seu. Você nunca conversou com ele, mas gostaria de se apresentar para ele(a). Vocês pegam o mesmo elevador.

Comentário do Interlocutor ao Participante: “*Bom dia*”.

Situação Social 2: *Recusar Pedido.*

Você acabou de receber uma notícia de seus parentes, indicando que eles irão te visitar na próxima semana. Você já tinha planos para esse fim de semana, e não queria receber visitas. De repente você recebe um telefonema deles para confirmar a visita.

Comentário do Interlocutor ao Participante: “*Boa noite, estou ligando para confirmar a nossa visita esse final de semana*”.

Situação Social 3: *Expressar Opinião Pessoal*

Você está numa roda de amigos e colegas que estão falando de um filme que você achou ruim. Entretanto, as pessoas ao seu redor estão elogiando o filme e argumentando o quanto ele é bom. Num determinado momento perguntam o que você achou do filme. O que você responde?

Comentário do Interlocutor ao Participante: “*Eu nunca tinha assistido um filme tão bom! E você, o que achou do filme?*”

Situação Social 4: *Cobrar Dívida*

Um(a) amigo(a) sempre pede emprestado para você uns trocados para comprar um doce, um refrigerante, uma bala, etc. Ele(a) nunca te pagou o que deve, embora lhe deva uns 80 reais. Você acaba de encontrar o seu amigo(a).

Comentário do Interlocutor ao Participante: “Oi, tudo bem amigo(a)?”

Situação Social 5: *Defender os próprios direitos em situações nas quais são oferecidos serviços insatisfatórios*

A secretária do seu dentista te liga para desmarcar a consulta por que muitos pacientes foram marcados nesse mesmo horário. Você marcou essa consulta com um mês de antecedência. O que você responderia nessa situação social?

Comentário do Interlocutor ao Participante: “*Bom Dia, quem está falando é a secretária do Doutor João. Eu estou ligando, pois mais de um paciente foi marcado no mesmo horário e por isso terei que marcar a sua consulta para um outro dia*”.

Situação Social 6: *Lidar com pessoas com atitudes grosseiras*

Certo dia de manhã uma pessoa te pede para buscar uma roupa e você acabou esquecendo. No momento que essa pessoa fica sabendo do seu esquecimento, ela te chama de imprestável, e diz: “*não sei onde estava com a cabeça para te pedir isso*”. O que você responderia nessa situação?

Comentário do Interlocutor ao Participante: “*Você é um(a) imprestável, não sei onde estava com a cabeça para te pedir isso*”

Situação Social 7: *Fazer Pedido com Conflito de Interesses*

Você foi comprar pão no supermercado. Quando vai se dirigir ao caixa, verifica que as filas são longas e que as pessoas estão abarrotadas de compras. Se você ficar esperando sua vez, não conseguirá chegar a tempo do programa (ex.: cinema, teatro...) marcado com seu amigo. O que você faz?

ANEXO IX - CATEGORIAS DE AVALIAÇÃO DAS RESPOSTAS DOS PARTICIPANTES**CATEGORIAS DE AVALIAÇÃO DAS RESPOSTAS DOS PARTICIPANTES:****(1) RESPOSTA SOCIAL INADEQUADA:**

- a pessoa responde de forma passiva (não enfrenta a situação e acaba agindo de forma contrária aos seus objetivos pessoais) ou agressiva (enfrenta a situação de forma hostil ou de modo que compromete a qualidade da interação).

(2) RESPOSTA SOCIAL PARCIALMENTE ADEQUADA:

- a pessoa enfrenta a situação, defendendo os próprios interesses de forma objetiva, mas não dando atenção à qualidade da interação, ou seja, não demonstrando claramente se importar com as necessidades, desejos ou sentimentos da outra pessoa.

(3) RESPOSTA SOCIAL ADEQUADA:

- a pessoa enfrenta a situação defendendo os próprios interesses, desejos, necessidades e, ao mesmo tempo, demonstrando claramente importar-se com os interesses, desejos e necessidades da outra pessoa, demonstrando receptividade e acolhimento. A pessoa procura satisfazer a própria necessidade e ao mesmo tempo propõe alguma alternativa para integrar a auto-satisfação com a satisfação do outro.

ANEXO X - FOLHA DE REGISTRO DOS JUÍZES

AVALIAÇÃO PRÉ-TREINAMENTO

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogos de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 1: Vamos supor que um(a) novo(a) vizinho(a) da sua idade se mudou para o apartamento ao lado do seu. Você nunca conversou com ele, mas gostaria de se apresentar para ele(a). Vocês pegam o mesmo elevador.

Comentário do Interlocutor ao Participante: “*Bom dia*”.

Respostas dos Participantes	Avaliação
P1: “ <i>Bom dia!</i> ”	
P2: “ <i>Bom Dia. O senhor está bem? Como vai? Espero que o senhor se sinta à vontade e que possamos ser amigos e que possamos conversar quando o senhor quiser. Se o senhor precisar de mim, eu moro no apartamento de baixo. Um bom dia para o senhor e que o senhor tenha um bom trabalho.</i> ”	
P3: “ <i>Bom dia. Tudo bem? Seja bem vindo!</i> ”	
P4: “ <i>Bom dia. Você se mudou há pouco tempo? Prazer. Muito prazer. Eu quero desde já dizer que qualquer coisa que você precisar, pode bater na minha porta que eu estarei ao seu inteiro dispor. Eu acho que vizinho é para essas coisas.</i> ”	
P5: “ <i>Bom dia.</i> ”	
P6: “ <i>Bom dia.</i> ”	
P7: “ <i>Bom dia.</i> ”	
P8: “ <i>Bom dia. Tudo bem?</i> ”	
P9: “ <i>Bom dia. Você está morando aqui tem pouco tempo? Está gostando?</i> ”	
P10: “ <i>Bom dia! Você é que é a minha nova vizinha? Prazer, meu nome é, e o seu?</i> ”	
P11: “ <i>Bom dia.</i> ”	
P12: “ <i>Bom dia.</i> ”	
P13: “ <i>Bom dia. Se você precisar de mim para alguma coisa, eu estou a seu dispor.</i> ”	
P14: “ <i>Bom dia.</i> ”	
P15: “ <i>Bom dia. Seja bem vindo.</i> ”	
P16: “ <i>Bom dia.</i> ”	
P17: “ <i>Bom dia.</i> ”	
P18: “ <i>Bom dia.</i> ”	
P19: “ <i>Bom dia.</i> ”	
P20: “ <i>Bom dia.</i> ”	
P21: “ <i>Bom dia.</i> ”	
P22: “ <i>Bom dia. Tudo bem? Vizinho novo? Prazer em conhecê-lo.</i> ”	

P23: “Bom dia. Você é a nova vizinha daqui do prédio? Seja bem vinda. O meu apartamento é o 301. Eu sou a e se você precisar de alguma coisa, a gente está a seu dispor. A hora que precisar da gente, é só bater no 301.”	
P24: “Bom dia. Tudo bem?”	
P25: “Bom dia. Tudo bem?”	
P26: “Bom dia.”	
P27: “Bom dia.”	
P28: “Bom dia.”	
P29: “Bom dia.”	
P30: “Bom dia.”	
P31: “Bom dia. Você é o novo vizinho. Que bom!”	
P32: “Bom dia. Você é novo por aqui?”	
P33: “Bom dia. Eu sou a vizinha do apartamento 102.”	
P34: “Bom dia.”	
P35: “Bom dia.”	
P36: “Bom dia. É um prazer conhecê-la. Sei que é minha vizinha. Se precisar de qualquer coisa, pode bater na minha porta.”	
P37: “Bom dia. Você é a moradora nova? Eu sou daqui do número tal, se precisar de alguma coisa, estou às ordens.”	
P38: “Bom dia.”	
P39: “Bom dia. Gostaria de desejar boas vindas.”	
P40: “Bom dia. Como é que vai? Está tudo bem?”	

Avaliador: _____

Data: ___ / ___ / ___

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogos de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 2: Você acabou de receber uma notícia de seus parentes, indicando que eles irão te visitar na próxima semana. Você já tinha planos para esse fim de semana e não queria receber visitas. De repente, você recebe um telefonema deles para confirmar a visita.

Comentário do Interlocutor ao Participante: “Boa noite, estou ligando para confirmar a nossa visita esse final de semana.”

Respostas dos Participantes	Avaliação
P1: “Pode vir.”	
P2: “Olha, querida, eu já tinha um programa para esse final de semana, mas eu posso transferir para a outra semana. Como vocês vêm de longe para me ver e me visitar e tem muito tempo que vocês não vêm aqui em casa, eu terei todo o prazer em recebê-los e fazer coisinhas gostosas para vocês.”	
P3: “Tem que ser esse final de semana, querida? Então tá, então venha!”	
P4: “È esse final de semana? Tudo bem. Você quer que eu vá te esperar na rodoviária?”	
P5: “Você não poderia deixar para vir na semana que vem, pois eu já havia feito um programa e fica difícil desmarcar?”	
P6: “Pode vir com o maior prazer!”	
P7: “Sim, espero com prazer.”	
P8: “Tudo bem.”	
P9: “Eu gostaria que você não me levasse a mal, mas surgiu um compromisso. Vamos marcar uma outra data?”	
P10: “Tudo bem! Está confirmado. Ficarei feliz com a chegada de vocês.”	
P11: “Sim, tudo bem. Está marcado, pode vir.”	
P12: “Tudo bem. Eu estarei aguardando vocês.”	
P13: “Tudo bem.”	
P14: “Mas eu já tinha compromisso, eu já havia falado contigo. Não pode ser outro dia?”	
P15: “Pode vir tranqüilamente.”	
P16: “Boa Noite. Ótimo! Receberei com muito prazer.”	
P17: “Tudo bem.”	
P18: “Com certeza. Está tudo ok.”	
P19: “Eu preferiria que vocês não viessem, porque eu já tinha programado uma outra coisa. Vamos marcar uma próxima data?”	
P20: “Olha só, esse final de semana eu tenho um compromisso. Será que não daria para vocês virem no outro fim de semana ou numa outra hora?”	
P21: “Eu gostaria que você marcasse para outro dia, porque eu já estou compromissada. Fica chato, porque esse compromisso é antigo e eu não posso deixar de ir assim de repente. Marca para outro dia.”	

P22: “Eu bem que gostaria de recebê-los, mas já tenho um compromisso inadiável. Podemos combinar para a outra semana?”	
P23: “Oi, boa noite. Esse final de semana? Puxa, eu fiquei tão feliz de você ligar e ia ficar muito feliz de poder recebê-los aqui, mas quando for assim, vocês têm que me dar um toque antes. Sabe por quê? Nós, eu, meu marido, meu filho e meu cunhado, estamos com passagens compradas numa excursão para Búzios. Então, a gente não vai poder mexer mais nisso, já está tudo comprado. Desse modo, daria para você deixar para o outro final de semana, por favor?”	
P24: “Podem vir.”	
P25: “Tudo bem. Pode vir. Estou aguardando. Ficarei muito feliz em tê-los comigo.”	
P26: “Sinto muito. Acho melhor deixarmos para próxima semana, porque eu já estou com uma programação.”	
P27: “Podem vir.”	
P28: “Ah sim. Vocês podem vir que eu estarei em casa.”	
P29: “Pode vir.”	
P30: “Tudo bem, embora eu já tivesse um outro compromisso. Mas como você está vindo de longe, é importante que eu a receba. Eu posso cancelar o compromisso anterior.”	
P31: “Pode vir.”	
P32:. “Oi, tudo bem? Eu vou aguardá-los.”	
P33: “Tudo bem, eu aceito. Eu tinha um compromisso, mas já cortei o compromisso.”	
P34: “Estou esperando vocês.”	
P35: “Certo.”	
P36: “Mas tem que ser esse final de semana mesmo?”	
P37:. “Desculpe, mas eu já estou com excursão marcada para sair tal dia. Eu não estarei em casa.”	
P38: “Tudo bem.”	
P39: “Nossa, logo esse final de semana que eu já tinha programado de viajar com o meu filho. Será que você não poderia adiar a sua vinda para o outro final de semana? Eu ficaria muito contente.”	
P40: “Tudo bem. Eu aceito.”	

Avaliador: _____

Data: ___ / ___ / ___

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogos de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 3: Você está numa roda de amigos e colegas que estão falando de um filme que você achou ruim. Entretanto, as pessoas ao seu redor estão elogiando o filme e argumentando o quanto ele é bom. Num determinado momento, perguntam o que você achou do filme. O que você responde?

Comentário do Interlocutor ao Participante: *“Eu nunca tinha assistido um filme tão bom! E você, o que achou do filme?”*

Respostas dos Participantes	Avaliação
P1: <i>“Eu não gostei.”</i>	
P2: <i>“Eu vou expor a minha opinião: eu não sou muito desse tipo de filme, mas ele também não é tão desagradável. Assim, gostei de algumas partes e não gostei de outra. Eu acho que cada um tem um gosto diferente.”</i>	
P3: <i>“Olha, sinceramente, eu não sei, eu não gostei muito não. Mas, tem gosto para tudo, né? Se você gostou, quem sabe eu vendo pela segunda vez, eu não vejo com os seus olhos? Dessa vez, eu não gostei não.”</i>	
P4: <i>“Gosto não se discute, né? Sinceramente, eu não gostei, achei péssimo. Não me agradou.”</i>	
P5: <i>“Eu não gostei da situação colocada, poderia ter sido de uma outra maneira. Muito agressivo, eu não gosto dos filmes agressivos.”</i>	
P6: <i>“Eu também gostei. Apesar de não entender muita coisa do filme, eu também gostei.”</i>	
P7: <i>“Não, no meu parecer, não gostei. Não é o meu tipo de filme.”</i>	
P8: <i>“Ele me causou uma estranheza. Eu não consegui gostar não. Achei estranho.”</i>	
P9: <i>“Eu lamento muito, mas vou discordar da opinião de vocês. Eu não gostei ou talvez até nem compreendi bem.”</i>	
P10: <i>“Olha, eu não gostei! Esperava que fosse melhor. A paisagem é linda, mas os atores e os diálogos são muito fracos.”</i>	
P11: <i>“Eu não gostei por causa disso, disso e disso.”</i>	
P12: <i>“Eu só gosto de filmes mais românticos e esse filme tem um pouco de agressividade. Não é o meu estilo, então por isso que eu não gostei um pouco do filme.”</i>	
P13: <i>“Não, eu não gostei. Não é o tipo de filme que gosto. Eu gosto de comédias e filmes românticos.”</i>	
P14: <i>“Eu acho que eu não entendi, porque eu não gostei tanto assim não.”</i>	
P15: <i>“Eu não gostei não. Achei péssimo.”</i>	
P16: <i>“Mais ou menos.”</i>	
P17: <i>“Olha, eu estava meio com sono. Não prestei muita atenção.”</i>	
P18: <i>“Eu não entendi nada da história que o filme estava contando, por isso não tenho nada para falar a respeito do filme.”</i>	
P19: <i>“Eu respeito a sua opinião, o seu ponto de vista, mas no meu ponto de vista não foi tão bom quanto vocês acharam.”</i>	
P20: <i>“Eu não gostei muito, não.”</i>	

<i>P21: “Eu não gostei, gosto não se discute.”</i>	
<i>P22: “Mais ou menos. Teve coisas que eu não aceitei e discordei. Mas de um modo geral, o filme foi suportável.”</i>	
<i>P23: “Eu também assisti esse filme, mas você vê, a percepção das pessoas é diferente, né? Porque eu vou ser franca com você, eu detestei o filme. Agora, vocês estão elogiando tanto que eu vou repensar e alugar de novo, mas não fez a minha cabeça.”</i>	
<i>P24: “Não gostei.”</i>	
<i>P25: “Eu vou ser sincera, eu não gostei.”</i>	
<i>P26: “Eu não entendi nada. Achei muito complicado. Não gostei.”</i>	
<i>P27: “Eu não gostei. Achei uma porcaria.”</i>	
<i>P28: “Eu não gostei não. Não gosto muito desse tipo de filme.”</i>	
<i>P29: “Não gostei.”</i>	
<i>P30: “Na realidade, eu não compreendi o filme. Eu preciso até retornar a vê-lo para ver se eu consigo entender o que o filme quis dizer.”</i>	
<i>P31: “Mais ou menos. Já assisti melhores.”</i>	
<i>P32: “Ou eu não entendi, ou o meu gosto é diferente do gosto de vocês. Por que, realmente, não fez o meu gênero.”</i>	
<i>P33: “Eu assisti o filme, mas cada um é cada um. O meu pensamento é bem diferente do seu. Eu tive outra idéia. Eu o vi de outro ângulo.”</i>	
<i>P34: “Foi bom ter assistido.”</i>	
<i>P35: “Razoável.”</i>	
<i>P36: “Ah, eu não gostei muito não. Aquela cena de violência não faz o meu gênero.”</i>	
<i>P37: “Eu não achei grande coisa, não. Eu acho que não é o estilo de filme que eu gosto. Eu gosto de filme mais alegre, mais musical.”</i>	
<i>P38: “Sinceramente, eu não gostei.”</i>	
<i>P39: “Engraçado, eu não gostei desse filme.”</i>	
<i>P40: “Eu, para falar a verdade, não gostei.”</i>	

Avaliador: _____

Data: ___ / ___ / ___

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogos de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 4: Um(a) amigo(a) sempre pede emprestado para você uns trocados para comprar um doce, um refrigerante, uma bala etc. Ele(a) nunca te pagou o que deve, embora lhe deva uns 80 reais. Você acaba de encontrar o(a) seu(sua) amigo(a).

Comentário do Interlocutor ao Participante: “Oi, tudo bem, amigo(a)?”

Respostas dos Participantes	Avaliação
<i>P1: “Tudo bem.”</i>	
<i>P2: “Tudo bem. E aí, você melhorou a sua situação?”</i>	
<i>P3: “Oi, tudo bem? Como é que vai?”</i>	
<i>P4: “Tudo bom, e você?”</i>	
<i>P5: “Tudo bem. Será que você poderia pagar, hoje, um lanchinho para mim? Hoje, sou eu que estou desprevenida.”</i>	
<i>P6: “Tudo bem.”</i>	
<i>P7: “Tudo bem.”</i>	
<i>P8: “Tudo bom.”</i>	
<i>P9: “Tudo ótimo.”</i>	
<i>P10: “Tudo bem com você? Que bom que nos encontramos, ia te telefonar para lembrar o dinheiro que me deve. É que eu agora estou precisando dele.”</i>	
<i>P11: “Tudo bem.”</i>	
<i>P12: “Tudo bem.”</i>	
<i>P13: “Tudo bem.”</i>	
<i>P14: “Tudo bem e contigo?”</i>	
<i>P15: “Tudo bem.”</i>	
<i>P16: “Tudo bem”.</i>	
<i>P17: “Tudo bom. Como você vai? E a família?”</i>	
<i>P18: “Tudo bem.”</i>	
<i>P19: “Tudo bem e aí? Você está se lembrando que você ainda me deve? Quando você puder, por favor, paga? Estou esperando.”</i>	
<i>P20: “Oi, tudo bem. E você, como está?”</i>	
<i>P21: “Tudo jóia.”</i>	
<i>P22: “Tudo bom. Como você está?”</i>	
<i>P23: “Oi, tudo bem.”</i>	
<i>P24: “Tudo bom.”</i>	
<i>P25: “Tudo jóia. Está tudo bem contigo?”</i>	
<i>P26: “Oi, tudo bem? E aquele lance nosso? Como vai ficar? Você vai me pagar em duas vezes?”</i>	

<i>Como você pode me pagar?"</i>	
P27: <i>"Tudo bem. E você?"</i>	
P28: <i>"Tudo bom e você?"</i>	
P29: <i>"Esqueceu de mim."</i>	
P30: <i>"Tudo bem."</i>	
P31: <i>"Tudo bem."</i>	
P32.: <i>"Tudo bem e contigo?"</i>	
P33: <i>"Tudo bem."</i>	
P34: <i>"Tudo bom."</i>	
P35: <i>"Tudo bem."</i>	
P36: <i>"Tudo e você vai bem? Olha só, eu não sei qual é a sua situação, mas quando é que você poderá me pagar?"</i>	
P37: <i>"Tudo bem. Como vai?"</i>	
P38: <i>"Tudo bem."</i>	
P39: <i>"Tudo."</i>	
P40: <i>"Tudo bem. E você, como está?"</i>	

Avaliador: _____

Data: ___ / ___ / ___

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogos de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 5: A secretária do seu dentista te liga para desmarcar a consulta porque muitos pacientes foram marcados nesse mesmo horário. Você marcou essa consulta com um mês de antecedência. O que você responderia nessa situação social?

Comentário do Interlocutor ao Participante: “Bom dia, quem está falando é a secretária do Doutor João. Eu estou ligando, pois mais de um paciente foi marcado no mesmo horário e por isso terei que marcar a sua consulta para um outro dia”.

Respostas dos Participantes	Avaliação
P1: “Tudo bem.”	
P2: “Bom dia. Você marcou uma porção de gente no mesmo horário que eu? Se eu puder ir e esperar, eu vou, pois estou numa situação crítica. Mas, se não puder, você me marca outro dia. Eu ainda consigo agüentar. Eu lhe agradeço pela boa vontade de vocês.”	
P3: “Mas, será que tem que ser o meu. Por que você não remarca o do outro, eu estou há um mês esperando. Pô, não tem um jeitinho? Remarca outro.”	
P4: “Oh, minha filha! Mas, você lembra, olha ai na sua agenda, que eu marquei já tem um mês. Você agora que vai me ligar para dizer isso?”	
P5: “Tudo bem, eu não estou sentindo dor.”	
P6: “Se não tem jeito, eu vou ter que esperar um outro dia.”	
P7: “Eu vou ficar muito aborrecida, porque marquei com muito tempo de antecedência. Eu acho que isso é uma falta de consideração, de respeito com a minha pessoa.”	
P8: “Por favor, dá para me encaixar logo num horário? A minha situação não está legal.”	
P9: “Para qual dia você marcaria? Poderia ser o mais rápido possível?”	
P10: “Sinto muito! Mas, acho que foi uma falta de atenção e uma irresponsabilidade de vocês. Apesar de ficar prejudicada e não tendo outro jeito, eu aceito remarcar a consulta.”	
P11: “Não tem problema.”	
P12: “Eu não posso ficar aguardando o último ser atendido para que ele possa me atender. Ou então, ele pode me atender amanhã.”	
P13: “Não tem problema. Desde que eu não tenha nada marcado no mesmo dia, você pode remarcar.”	
P14: “Puxa, mas eu marquei com tanta antecedência. Que dia você tem? Vou ver se eu posso ir.”	
P15: “Tudo bem.”	
P16: “Pode marcar, não tem problema não.”	
P17: “Tudo bem.”	
P18: “Eu concordo.”	
P19: “Filha, se você marcou a consulta é porque estava livre e se não estava livre, a culpa não é minha, é sua. Eu também tenho problemas, procure dar solução aos seus problemas que eu darei aos meus.”	
P20: “Puxa, tem um mês que eu marquei com você. Será que eu não tenho prioridade?”	

<i>P21: “Justamente comigo que marquei com antecedência. Não, negativo.”</i>	
<i>P22: “Se eu marquei com um mês de antecedência, era para eu ser atendida. Acho que não deveria ter duas marcações no mesmo horário. Você deveria ter colocado os outros em encaixe.”</i>	
<i>P23: “Puxa, eu não gostei da idéia não. Sabe por que, filha? Eu acho que você tem que se ligar bem no seu trabalho. Na hora que você marca vários pacientes.... A consulta está marcada tem muito tempo, eu não vou ter mais disponibilidade e eu estou com urgência. Marcar isso de novo? De repente, você torna a marcar um monte e a gente fica como? Então, a qualidade do serviço é muito importante. Você vai me desculpar, mas eu fiquei chateada.”</i>	
<i>P24: “Me encaixa no primeiro dia que você puder.”</i>	
<i>P25: “Eu concordo.”</i>	
<i>P26: “Por que você não desmarca com a outra pessoa? Eu acho que você deveria ter prestado mais atenção na hora de marcar os pacientes, porque eu preciso desse horário.”</i>	
<i>P27: “Mas eu fui marcada tem mais de um mês. Como é que vai ficar a situação? Eu vou ter que esperar mais algum tempo?”</i>	
<i>P28: “Não, eu já esperei um mês. Será que não pode marcar para agora?”</i>	
<i>P29: “Não tem problema.”</i>	
<i>P30: “Tá bom.”</i>	
<i>P31: “Que coisa desagradável. Já marquei tem tanto tempo, mas o que fazer, né? Então, você remarca para o dia mais próximo.”</i>	
<i>P32: “Tomara que você consiga vaga próxima.”</i>	
<i>P33: “Olha, você vai me desculpar, mas eu marquei com muita antecedência. Eu estou precisando muito. O meu dente está doendo e eu faço questão de ser atendida.”</i>	
<i>P34: “Tudo bem.”</i>	
<i>P35: “Falta de organização de vocês. Vocês marcam uma porção de pacientes no mesmo horário e não podem atender. Fica comprovado a falta de organização.”</i>	
<i>P36: “Olha, eu achava que você deveria ter me comunicado isso antes, na ocasião em que eu marquei. Agora, se for possível, você marca o mais rápido que puder.”</i>	
<i>P37: “É horrível, porque eu estava esperando até agora. Eu já estava programada para ir e está me fazendo falta.”</i>	
<i>P38: “Eu estou esperando tem um mês e já vai trocar? Eu acho que não está certo.”</i>	
<i>P39: “Pode marcar.”</i>	
<i>P40: “Se a pessoa que estiver marcada no mesmo horário tiver mais necessidade do que eu, for uma coisa mais urgente, tudo bem, eu aceito.”</i>	

Avaliador: _____

Data: ___ / ___ / ___

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogos de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 6: Certo dia, de manhã, uma pessoa te pede para buscar uma roupa e você acabou esquecendo. No momento que essa pessoa fica sabendo do seu esquecimento, ela te chama de imprestável, e diz: “*não sei onde estava com a cabeça para te pedir isso*”. O que você responderia nessa situação?

Comentário do Interlocutor ao Participante: “*Você é um(a) imprestável, não sei onde estava com a cabeça para te pedir isso.*”

Respostas dos Participantes	Avaliação
P1: <i>Silêncio.</i>	
P2: <i>“Eu peço desculpas para você por eu ter esquecido. Mas na hora que você me pediu para apanhar a roupa, eu estava ocupada e não anotei o seu pedido. Agora se você ainda quiser, eu vou buscar com todo prazer e não fico zangada com você de ter me dito que eu sou uma imprestável.”</i>	
P3: <i>“Puxa, menina. Não me chama assim não, porque eu sempre te servi quando você precisou de mim. Só dessa vez que eu não pude, eu também tenho meus problemas. Eu sou imprestável só por isso?”</i>	
P4: <i>“Você tem toda razão, mas a única coisa que eu posso dizer para você nesse momento é: Me desculpa, mil perdões. Infelizmente, eu me esqueci. Todas as pessoas esquecem em algum momento na sua vida.”</i>	
P5: <i>“Eu duvido que você também não passe por uns momentos desses. Esqueci. E aí?”</i>	
P6: <i>“Ah minha filha, não reclama não. Eu esqueci mesmo. Pode deixar que logo mais, eu vou apanhar.”</i>	
P7: <i>“Eu não me julgo imprestável, mas que foi um erro da minha parte, uma desconsideração, um esquecimento. Mas, imprestável sobre isso, não.”</i>	
P8: <i>“Mil desculpas, por favor.”</i>	
P9: <i>“Você nem leva em consideração todas as outras vezes que fui pontual contigo? Está me rotulando de uma forma muito errada.”</i>	
P10: <i>“Se não ficou satisfeita, vá lá e pegue a sua roupa. Eu tenho o direito de esquecer de vez em quando. Ninguém é perfeito! Quem quer faz, quem não quer, manda.”</i>	
P11: <i>“Ah, desculpa. Eu esqueci, não lembrei mesmo.”</i>	
P12: <i>“Eu acho que você está sendo injusta comigo, porque eu sempre fui prestativo para você.”</i>	
P13: <i>“Se você acha que sou imprestável, então vá buscar.”</i>	
P14: <i>“Por que você não foi pegar?”</i>	
P15: <i>“Não sei por que essa atitude. Você é muito ignorante.”</i>	
P16: <i>“Eu apenas esqueci.”</i>	
P17: <i>“Ah filha! Depois dos 30 é assim mesmo.”</i>	
P18: <i>“Eu peço desculpas.”</i>	
P19: <i>“Puxa, foi um erro, foi um lapso de memória. Eu deixei de fazer isso para você, mas você se esqueceu das outras coisas que fiz, né? O ser humano é assim mesmo.”</i>	
P20: <i>“Puxa, eu esqueci. Sempre que você me pede as coisas, eu faço. Realmente, eu me esqueci. Desculpa.”</i>	

P21: “Não, negativo. Eu não sou imprestável. É que eu esqueci. Isso acontece com qualquer ser humano.”	
P22: “Você não pode dizer que eu sou uma imprestável apenas porque eu esqueci. Não foi uma coisa proposital, eu apenas esqueci.”	
P23: “Olha, eu acho que você está indo forte demais. É certo que eu cometi um engano, porque a minha memória da terceira idade já está falha e eu esqueci. Mas o fato de eu ter esquecido não me dá esse título de imprestável.”	
P24: “Você acha?”	
P25: “Eu te peço desculpas, porque realmente eu me esqueci.”	
P26: “Você me desculpa?”	
P27: “Eu não sou imprestável, não. Acontece que esquecer é humano, faz parte.”	
P28: “Puxa, eu esqueci. Você me desculpe, mas eu esqueci. Isso acontece com qualquer um.”	
P29: “Nunca te pedi favor nenhum. Vai falar de imprestável?”	
P30: “Eu não sou imprestável simplesmente por um esquecimento.”	
P31: “Se você tem tanta necessidade, vai lá buscar.”	
P32.: “Essas coisas acontecem. Interprete como você quiser.”	
P33: “Olha, você fez muito bem em ter pedido e eu peço desculpas. Mas foi um lapso na minha memória. Não foi porque eu quis. Aconteceu.”	
P34: “Não tem problema, vou buscar agora.”	
P35: “É que eu esqueci. Às vezes acontece também.”	
P36: “Você tem razão. Eu realmente esqueci. Você me desculpa, mas se eu tiver tempo para resolver esse problema, eu ainda faço.”	
P37: “É, mas você precisa lembrar que eu sou muito esquecida. Você sabe disso. Eu sou esquecida, não é má vontade. Me desculpe, mas eu não posso fazer nada.”	
P38: “É bom também que não me pede mais.”	
P39: “Eu peço desculpas pelo meu esquecimento.”	
P40: “Desculpa, porque eu esqueci. Eu não costumo fazer isso.”	

Avaliador: _____

Data: ___ / ___ / ___

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogos de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 7: Você foi comprar pão no supermercado. Quando vai se dirigir ao caixa, verifica que as filas são longas e que as pessoas estão abarrotadas de compras. Se você ficar esperando sua vez, não conseguirá chegar a tempo do programa (ex.: cinema, teatro...) marcado com seu amigo. O que você faz?

Respostas dos Participantes	Avaliação
<i>P1: “Eu simplesmente dou meia volta, e vou a outro supermercado ver se está mais vazio. Se não vou- me embora.”</i>	
<i>P2: “Deixaria para comprar o pão numa outra hora e não deixaria meu amigo me esperando.”</i>	
<i>P3: “Por favor, será que o senhor(a) deixa eu passar a sua frente? É só um pão, vai ser rápido. É que eu tenho um compromisso e estou em cima da hora. Obrigada, que Deus lhe abençoe.”</i>	
<i>P4: “Será que você poderia passar com o meu pão, eu tenho a quantia certa em dinheiro para pagar o pão. Obrigada.”</i>	
<i>P5: “Procuo me informar se há caixa rápida ou atendimento especial. Caso não tenha, devolvo o pacote de pão e vou embora.”</i>	
<i>P6: “Eu deixo o pão e vou ao encontro do meu amigo.”</i>	
<i>P7: “Desisto de comprar o pão.”</i>	
<i>P8: “Eu saio da fila e vou ao encontro do meu amigo.”</i>	
<i>P9: “Você se incomoda de me deixar pagar a única mercadoria que peguei, pois tenho um horário a cumprir com médico? Obrigada.”</i>	
<i>P10: “Devolvo o pão na padaria e vou-me embora. Quando sair do cinema ou teatro, se o mercado estiver aberto, entro e compro, porque vou ter tempo suficiente mesmo que as filas forem grandes. Mas, se estiver fechado, no dia seguinte, com mais calma, eu entro e compro.”</i>	
<i>P11: “Voltaria para casa, comeria uns biscoitos e frutas e iria ao compromisso com meu amigo. Quem sabe faríamos um lanche depois.”</i>	
<i>P12: “Você permite que eu entre na sua frente para pagar a minha compra? Obrigado.”</i>	
<i>P13: “Eu deixo as compras e vou ao programa marcado.”</i>	
<i>P14: “Eu deixo para comprar em outro lugar.”</i>	
<i>P15: “Eu não compro o pão.”</i>	
<i>P16: “Eu fico calma e aguardo a minha vez.”</i>	
<i>P17: “Por favor, estou com hora marcada, você poderia pagar para mim?”</i>	
<i>P18: “Sem problema espero a minha vez calmamente.”</i>	
<i>P19: “Devolvo o pão.”</i>	
<i>P20: “Senhor(a), será que eu poderia passar na sua frente? É que eu tenho um compromisso e não posso atrasar-me e o meu é só isto aqui.”</i>	
<i>P21: “Eu desisto de levar o pão.”</i>	
<i>P22: “Eu deixo o pão.”</i>	
<i>P23: “Por favor, alguém pode me dar uma oportunidade, porque eu só tenho uma coisa para comprar e eu não vou poder esperar essa fila toda? Eu vou agradecer se alguém me der essa chance, se não me der, eu estou largando aqui e já estou indo embora.”</i>	
<i>P24: “Desisto de comprar o pão.”</i>	
<i>P25: “Eu desisto de comprar o pão.”</i>	
<i>P26 “Será que vocês se incomodariam se eu passasse a frente? Eu estou com horário.”</i>	

<i>P27: “Por favor, amigo ou amiga, você deixaria eu pagar esse pão na sua frente, pois eu estou com hora marcada para o médico?”</i>	
<i>P28: “Eu desistiria de ficar na fila.”</i>	
<i>P29: “Eu desmarco o programa com o amigo.”</i>	
<i>P30: “Olá, tudo bem? Eu estou com horário marcado para ir ao cinema com meu amigo. Será que você permitiria que eu passasse a sua frente?”</i>	
<i>P31: “Deixo o pão e vou ao encontro do meu amigo.”</i>	
<i>P32: “Por favor, eu estou com horário marcado, eu sei que todos vocês também têm compromisso, mas vejam só, eu só estou com esse pão e estou com dinheiro trocado para pagar. Então, eu vou ser bem rápida. Será que vocês teriam a gentileza de me deixar passar?”</i>	
<i>P33: “Decido ir à padaria.”</i>	
<i>P34: “Largo tudo e vou para o programa.”</i>	
<i>P35: “Deixo o pão e vou embora.”</i>	
<i>P36: “Desisto de comprar o pão.”</i>	
<i>P37: “Iria comprar na padaria.”</i>	
<i>P38: “Filhinha, será que dá para eu pagar só esse pão, porque estou com hora marcada?”</i>	
<i>P39: “Deixo o pão.”</i>	
<i>P40: “Desisto de comprar o pão.”</i>	

Avaliador: _____

Data: ___ / ___ / ___

AVALIAÇÃO PÓS-TREINAMENTO

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogos de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 1: Vamos supor que um(a) novo(a) vizinho(a) da sua idade se mudou para o apartamento ao lado do seu. Você nunca conversou com ele(a), mas gostaria de se apresentar para ele(a). Vocês pegam o mesmo elevador.

Comentário do Interlocutor ao Participante: “*Bom dia.*”

Respostas dos Participantes	Avaliação
P1: “ <i>Bom dia. Como vai? Ah, você é o meu vizinho novo? Você veio da onde?</i> ”	
P2: “ <i>Bom dia.</i> ”	
P3: “ <i>Bom dia. Tudo bem? Eu soube que se mudou há pouco tempo. Seja bem vindo.</i> ”	
P4: “ <i>Bom dia. Você é o novo vizinho que mudou tem pouco tempo, né? Prazer. Bem vindo aqui ao nosso prédio. O prédio aqui é muito bom. As pessoas são muito amigas. E quero já antecipar ao senhor que se o senhor precisar de alguma coisa, eu estou a sua inteira disposição. Qualquer coisa que o senhor precisar, não fique acanhado não. Pode me procurar.</i> ”	
P5: “ <i>Bom dia. Você está gostando de morar aqui? O pessoal é legal. É só você fazer amizade que eles irão te ajudar no que você precisar.</i> ”	
P6: “ <i>Bom dia.</i> ”	
P7: “ <i>Bom dia. Você está mudando para cá. É um prazer. Seja bem vindo.</i> ”	
P8: “ <i>Bom dia. Como é que vai? O senhor se mudou para aqui na semana passada, foi?</i> ”	
P9: “ <i>Bom dia. Tudo bem? Ah, você é o novo morador do apartamento 202? Ah, eu sou sua vizinha de lado. Meu nome é Quando você precisar de alguma coisa,, estou totalmente a sua disposição. Como você se chama? Pode contar comigo, viu?</i> ”	
P10: “ <i>Bom dia! Tudo bem? Eu sou a sua vizinha de frente. Sei que é nova aqui. Caso precise de alguma coisa, apareça lá em casa para um cafezinho. Eu vou ficar contente.</i> ”	
P11: “ <i>Bom dia. Eu sou sua vizinha, moro aqui do lado.</i> ”	
P12: “ <i>Bom dia. Como vai? É um prazer recebê-lo.</i> ”	
P13: “ <i>Bom dia. Se precisar de alguma coisa, eu moro aqui do lado.</i> ”	
P14: “ <i>Bom dia. Você é o novo morador aqui do lado? Eu sou a sua vizinha, eu moro aqui do lado. Quando quiser alguma coisa, estou às ordens.</i> ”	
P15: “ <i>Bom dia.</i> ”	
P16: “ <i>Bom dia.</i> ”	
P17: “ <i>Bom dia. Tudo bom? Hoje o dia não está muito carioca não, né?</i> ”	
P18: “ <i>Bom dia. Olha, eu sou a moradora do 103. Meu nome é.... Seja bem vindo!</i> ”	
P19: “ <i>Bom dia. Eu sou a vizinha aqui do apartamento 103. Se precisar de alguma coisa, eu estou a sua disposição.</i> ”	
P20: “ <i>Bom dia. Você que é o novo vizinho aqui do 403? Eu sou sua vizinha do 402. Eu quero me colocar ao seu dispor. Se você precisar de alguma ajuda, eu estou aqui a sua disposição. É só tocar a campainha, eu estou pronta para atendê-lo.</i> ”	
P21: “ <i>Bom dia. Está chegando agora aqui? Seja bem vindo!</i> ”	
P22: “ <i>Bom dia.</i> ”	
P23: “ <i>Bom dia. Você é o novo vizinho que vem morar aqui no prédio? Eu moro no 203, qualquer</i> ”	

<i>coisa que você precisar, me procure. O meu nome é..., o meu marido é ... e o meu filho é...".</i>	
P24: <i>"Bom dia. Como vai? O Senhor está morando aqui? Seja bem vindo!"</i>	
P25: <i>"Bom dia. Como vai? Você é o novo vizinho? Qual o seu nome?"</i>	
P26: <i>"Bom dia."</i>	
P27: <i>"Bom dia."</i>	
P28: <i>"Bom dia. Você é o novo vizinho daqui do lado? Muito prazer, eu moro ao seu lado no 404. Se precisar de alguma coisa, estamos às ordens."</i>	
P29: <i>"Bom dia. Tudo bem? Seja bem vindo!"</i>	
P30: <i>"Bom dia. Ah, a senhora é moradora nova aqui? Você já conhece os seus vizinhos? Eu fico muito contente de ter uma nova vizinha!"</i>	
P31: <i>"Bom dia."</i>	
P32: <i>"Bom dia."</i>	
P33: <i>"Bom dia. Se precisar de alguma coisa, pode bater na minha porta."</i>	
P34: <i>"Bom dia."</i>	
P35: <i>"Bom dia."</i>	
P36: <i>"Bom dia. Você é o nosso novo vizinho? Que bom, nós estávamos precisando mesmo. O apartamento estava vazio e os corredores ficam muito vazios."</i>	
P37: <i>"Bom dia. Você é o morador novo aqui do apartamento? Eu moro no número tal. Se precisar de alguma coisa, eu estou às ordens."</i>	
P38: <i>"Bom dia."</i>	
P39: <i>"Bom dia."</i>	
P40: <i>"Bom dia."</i>	

Avaliador: _____

Data: ___ / ___ / ___

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogos de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 2: Você acabou de receber uma notícia de seus parentes, indicando que eles irão te visitar na próxima semana. Você já tinha planos para esse fim de semana e não queria receber visitas. De repente, você recebe um telefonema deles para confirmar a visita.

Comentário do Interlocutor ao Participante: “Boa noite, estou ligando para confirmar a nossa visita esse final de semana.”

Respostas dos Participantes	Avaliação
P1: “Boa noite. Está bem, estarei esperando vocês.”	
P2: “Se vocês puderem mudar para o outro final de semana, eu agradeceria. Porque eu já tenho um programa para esse final de semana. Mas, se vocês quiserem vir, vocês poderão vir. Na hora que eu precisar sair, eu deixarei vocês aqui em casa com todo conforto e não irão atrapalhar em nada. Agora se vocês puderem mudar para outro dia, eu agradeceria, pois assim eu daria mais atenção para vocês.”	
P3: “Oh, minha linda. Não dá para você vir no outro porque eu já estou com passagem comprada para esse final de semana? Não vai dar para eu esperar você. Seria um prazer, mas fica para próxima. Pode ser?”	
P4: “Oi, como vai? O pessoal está bom? Ah, vocês vêm para cá. Que surpresa, eu não esperava. Eu tinha uns compromissos, mas eu posso adiar. Prazer maior vai ser em recebê-los, porque eu estou com muita saudade!”	
P5: “Boa noite. Seria possível ao invés dessa semana, ser na outra, porque nessa agora, eu tenho um compromisso que eu não vou poder adiar?”	
P6: “Tudo bem.”	
P7: “Boa noite. Eu tenho um programa marcado para essa data, mas eu vou cancelar. Eu vou ficar esperando por vocês.”	
P8: “Oi, tudo bem? Tá legal. Tudo bem. Que horas você vai chegar? Quando você estiver chegando me liga para eu te esperar.”	
P9: “Olha, aconteceu um imprevisto e estou até sem graça de falar isso para você. Mas é que aconteceu um fato em que eu não vou poder receber vocês na data em que nós combinamos, porque eu tenho um compromisso inadiável. Mas eu fiquei tão feliz com essa possibilidade de vocês virem aqui em casa que eu gostaria de combinar novamente uma outra oportunidade. Gostaria que vocês compreendessem e que não faltassem. Espero mesmo vocês em uma próxima ocasião e por favor não me levem a mal.”	
P10: “Eu estava esperando esse telefonema para confirmar a vinda de vocês. Já está tudo arrumado, podem vir. Vai ser ótimo porque vamos fazer um churrasco. Fico aguardando a chegada de vocês. Façam uma boa viagem.”	
P11: “Olha, infelizmente, a gente vai ter que combinar um outro dia, porque nesse dia, eu estou com compromisso. Eu sinto muito não poder atender nesse momento, fica para uma outra vez.”	
P12: “Tudo bem. Olha, eu iria viajar, mas como vocês vêm e eu estou com saudades, eu não vou, então, viajar, vou transferir a minha viagem e vou aguardar vocês.”	
P13: “Ah, infelizmente, eu já tinha um compromisso agendado.”	
P14: “Mas esse final de semana? Assim, de repente não dá, porque esse é o aniversário do meu neto. Já estava com esse compromisso. Quer marcar outro dia?”	
P15: “Tudo bem.”	
P16: “Será que você não podia deixar para a próxima semana, porque essa semana eu tenho um compromisso e não vou poder faltar o compromisso, porque já foi confirmado e não dá para faltar.”	

P17: “Tudo bem.”	
P18: “Tudo bem. Podem vir. Sejam bem vindos! Façam uma boa viagem.”	
P19: “Boa noite. Olha, vamos deixar essa visita para o próximo final de semana, porque nesse final de semana que você está querendo vir, eu já tinha marcado um outro compromisso. Por isso, eu não vou poder recebê-los.”	
P20: “Boa noite. Eu tenho um compromisso nesse final de semana. Será que não dá para vocês transferirem e deixarem para vir no próximo final de semana? Então, se vocês puderem mudar para o próximo final de semana, para mim seria o ideal.”	
P21: “Ah, eu já tinha um programa pronto e não posso faltar. Não dá para você marcar um outro dia?”	
P22: “Que ótimo! Pode vir que estarei esperando com satisfação.”	
P23: “Olha, eu vou adorar vocês virem aqui, mas eu acho que vai ter que deixar para um outro momento, porque a gente vai para Búzios. Eu e o meu marido já tínhamos comprado um pacote. Infelizmente, eu não vou poder recebê-los agora. Vocês podem marcar uma outra oportunidade que eu vou ter um prazer imenso em recebê-los.”	
P24: “Podem vir, mas eu estou com algumas tarefas durante o final de semana que não vou poder faltar. Sendo assim, gostaria de saber se vocês não se incomodariam caso eu me ausentasse para resolver os meus problemas.”	
P25: “Boa noite. Podem vir. Eu vou ficar muito feliz com a presença de vocês.”	
P26: “Tudo bem.”	
P27: “Ah, mas esse final de semana eu não vou poder, porque eu já tenho um compromisso marcado. Vamos marcar para outra vez.”	
P28: “Boa noite. Como vocês estão? Eu queria perguntar para vocês se poderia ser no outro fim de semana, porque esse fim de semana agora eu já tenho um lugar para ir, já tenho um compromisso. Poderia ser no outro fim de semana?”	
P29: “Tudo bem.”	
P30: “Olá. Que pena que você me avisou, assim, muito em cima da hora e eu já tenho um compromisso e não posso deixar de ir. Vamos marcar uma outra data?”	
P31: “Eu tenho uma programação para o final de semana, mas eu vou cancelar para ficar com vocês.”	
P32: “Tudo bem? Estou lhe aguardando.”	
P33: “Você não me avisou, eu já estou comprometida. Sinto muito. Mas na próxima semana eu garanto a você que eu fico.”	
P34: “Tudo bem.”	
P35: “Boa noite. Pode vir.”	
P36: “Eu ia sair, mas se vocês estão dizendo que vem.”	
P37: “Que ótimo! Eu tinha um compromisso, mas eu vou desfazer o compromisso para recebê-los, porque vocês vêm tão pouco aqui. E eu vou aproveitar o tempo de vocês para conversarmos um pouco.”	
P38: “Tudo bem.”	
P39: “Boa noite. Tudo bom? Eu tinha outras coisas marcadas, mas vou esperá-los.”	
P40: “Eu já tenho um compromisso esse final de semana. Será que não dá para marcar um outro dia?”	

Avaliador: _____

Data: ___ / ___ / ___

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogos de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 3: Você está numa roda de amigos e colegas que estão falando de um filme que você achou ruim. Entretanto, as pessoas ao seu redor estão elogiando o filme e argumentando o quanto ele é bom. Num determinado momento, perguntam o que você achou do filme. O que você responde?

Comentário do Interlocutor ao Participante: *“Eu nunca tinha assistido um filme tão bom! E você, o que achou do filme?”*

Respostas dos Participantes	Avaliação
P1: <i>“Eu não achei tão bom assim, porque eu acho que eu não entendi, por isso que eu não gostei. Eu não gostei tanto igual a vocês que estão dizendo que é tão bom.”</i>	
P2: <i>“Olha, eu não gostei, porque não é do meu gosto. Agora, muita gente gostou, mas eu não achei o filme excelente como dizem, porque não é do meu gosto. Eu gosto de filmes sem brigas, sem maldades, sem nada.”</i>	
P3: <i>“Ah, sei lá. Não faz meu gênero. Eu não gostei, não.”</i>	
P4: <i>“Olha, o ser humano é muito complexo, viu. Eu, sinceramente, não gostei muito, não, mas cada um tem o seu gosto.”</i>	
P5: <i>“Ah, ele não faz o meu gênero. Eu não gosto de violência e ele contém muita violência.”</i>	
P6: <i>“Eu também gostei bastante do filme.”</i>	
P7: <i>“Pode ser que eu não tenha entendido bem o filme, mas eu não gostei de certas partes do filme. Eu não gostei.”</i>	
P8: <i>“Olha, eu não gostei muito não. Queria até que você me dissesse o que te agradou nesse filme, porque, para mim, ele foi estranho.”</i>	
P9: <i>“Gente, vocês vão me desculpar, mas eu tive outra visão desse filme. Será que eu não entendi o tema? Sinceramente, eu não gostei.”</i>	
P10: <i>“Olha, para ser sincera, eu esperava mais do filme e não gostei do final. Acho que o diretor poderia ter escolhido outro final.”</i>	
P11: <i>“Olha, eu fiquei meio sem entender o filme. Se você até puder me dar um toque, porque eu não achei tão bom assim. Eu não consegui gostar muito não.”</i>	
P12: <i>“Eu gosto mais de filmes românticos. Esse filme é violento, então, eu não gostei.”</i>	
P13: <i>“Eu não achei tão bom quanto vocês estão dizendo.”</i>	
P14: <i>“Como vocês estão dizendo que foi bom, eu acho que eu não entendi nada, porque eu não achei tão bom assim.”</i>	
P15: <i>“Eu achei uma grande porcaria.”</i>	
P16: <i>“Na verdade, eu achei mais ou menos, porque eu já vi filme melhor.”</i>	
P17: <i>“Olha, eu não gostei tanto assim não.”</i>	
P18: <i>“Eu não gostei do filme.”</i>	
P19: <i>“A minha opinião é completamente diferente. Embora eu tenha tido muito atenção ao filme, talvez, eu não tenha conseguido entender e não gostei tanto quanto vocês.”</i>	
P20: <i>“Eu assisti, mas não achei lá essas coisas. Eu já assisti filmes melhores.”</i>	
P21: <i>“Não, não. Eu não gostei. É muito monótono, eu tirei uns cochilos, mas eu acho que gosto não se discute. O que seria do amarelo, se todo mundo gostasse do verde? Eu não gostei e não assistiria outra vez. Nem me pagando.”</i>	
P22: <i>“Eu não gostei muito não.”</i>	

<i>P23: “Eu lamento contrariar, mas não achei esse máximo. Eu tenho algumas questões sobre o filme, se você quiser a gente pode discutir isso. O meu ponto de vista não é o de vocês.”</i>	
<i>P24: “Eu não gostei. Eu não gosto deste estilo de filme.”</i>	
<i>P25: “Bem, eu assisti e teve momentos no filme que me agradaram, mas teve outros momentos que eu não gostei.”</i>	
<i>P26: “Ótimo.”</i>	
<i>P27: “Ah, eu não gostei não, sabe? Eu achei que fosse outro tipo de filme. Sinceramente, eu me decepcionei.”</i>	
<i>P28: “Ah, eu não gostei muito, não. Não é o tipo de filme que eu gosto.”</i>	
<i>P29: “Foi bom. Gostei.”</i>	
<i>P30: “Eu não entendi o filme. Não sei, mas eu já ouvi várias pessoas falarem bem do filme. Eu até vou retornar a vê-lo para ver se eu consigo entender a mensagem.”</i>	
<i>P31: “Ou eu não entendi bem o filme, ou eu não gostei.”</i>	
<i>P32: “Mais ou menos.”</i>	
<i>P33: “Eu não gostei muito, não, mas não é que ele seja ruim, não. É porque o meu olhar, o meu sentimento é diferente do seu.”</i>	
<i>P34: “Mais ou menos. Acho que eu não estava bem no dia.”</i>	
<i>P35: “Achei fraco.”</i>	
<i>P36: “Eu não gostei tanto assim, mas vou assistir outra vez para ver se eu o entendo melhor. De repente, eu não entendi direito o filme.”</i>	
<i>P37: “Não foi muito, muito o meu tipo não. Não é muito o tipo de filme que eu gosto, mas em todo o caso vai lá.”</i>	
<i>P38: “Sinceramente, eu não gostei.”</i>	
<i>P39: “Sinceramente, eu não gostei. Não sei se eu alcancei o grau de gosto seu.”</i>	
<i>P40: “Eu não gostei.”</i>	

Avaliador: _____

Data: ___ / ___ / ___

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogos de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 4: Um(a) amigo(a) sempre pede emprestado para você uns trocados para comprar um doce, um refrigerante, uma bala etc. Ele(a) nunca te pagou o que deve, embora lhe deva uns 80 reais. Você acaba de encontrar o(a) seu(sua) amigo(a).

Comentário do Interlocutor ao Participante: “Oi, tudo bem, amigo(a)?”

Respostas dos Participantes	Avaliação
P1: “Tudo bem. Como vai?”	
P2: “Tudo bem. Como é que vai?”	
P3: “Mais ou menos.”	
P4: “Oi, tudo bom e você, tudo legal? O que você manda?”	
P5: “Oi, tudo bem. Você gostaria de me emprestar algum dinheiro, porque hoje sou eu que quero comprar um doce e não tenho nenhum dinheiro?”	
P6: “Tudo bem.”	
P7: “Tudo bem e você?”	
P8: “Tudo bom.”	
P9: “Tudo bem. O que você me conta de novo? Está tudo ocorrendo bem para você? Agora, queria fazer um lembrete para você: lembra que você está me devendo 80 reais? Você sabe que, hoje, nos dias difíceis em que nós vivemos, todos precisam de dinheiro. E eu estou necessitando desse dinheiro, gostaria que você, por favor, se esforçasse em me pagar. Vamos combinar uma data? Está difícil para você agora? Quando é que você pode me pagar, então?”	
P10: “Oi, tudo legal? Eu ia mesmo te procurar para lembrar a dívida que você tem comigo. Mas, já que você apareceu, acho que foi para me pagar. Que bom!”	
P11: “Tudo bem e você?”	
P12: “Oi, tudo bem?”	
P13: “Tudo bem.”	
P14: “Oi, tudo bem. Como você vai?”	
P15: “Tudo bem.”	
P16: “Tudo bem.”	
P17: “Tudo bom.”	
P18: “Tudo bem.”	
P19: “Tudo bem. E aí, esqueceu de mim? E aquele dinheiro que eu te emprestei? Você poderia pagar, porque está me fazendo falta?”	
P20: “Oi, tudo bem e você? Como vão as coisas? A propósito, eu queria ver se daria para você me pagar aquela quantia que está me devendo. Já tem algum tempo, né?”	
P21: “Eu estou bem sim, mas eu estou precisando de uns trocados que você está me devendo. Eu estou muito apertada com faculdade, com médico, com remédio. Não dá para você me pagar nada por conta da sua dívida comigo? Por favor, quebra o galho aí.”	
P22: “Tudo bom. O que é que manda?”	
P23: “Tudo bem. E aí, quando vai aparecer?”	
P24: “Tudo bem. Tchauzinho, que estou com pressa”.	
P25: “Como é que vai você? Tudo bem? Será que você se lembra que eu te emprestei aquela importância? Será que você pode no momento me retribuir? Ou está com alguma dificuldade?”	

<i>P26: "Tudo bem."</i>	
<i>P27: "Tudo bem e você?"</i>	
<i>P28: "Tudo bom e você?"</i>	
<i>P29: "Tudo bem. Esqueceu que me deve?"</i>	
<i>P30: "Tudo bem."</i>	
<i>P31: "Tudo bem."</i>	
<i>P32: "Tudo bem."</i>	
<i>P33: "Tudo bem. E você, como está? E a sua situação financeira, está boa? Já melhorou?"</i>	
<i>P34: "Tudo bem."</i>	
<i>P35: "Tudo bom. Se for para me pedir dinheiro emprestado, no momento eu não tenho."</i>	
<i>P36: "Tudo. O que queres dessa vez?"</i>	
<i>P37: "Tudo bem."</i>	
<i>P38: "Tudo bem."</i>	
<i>P39: "Tudo bom."</i>	
<i>P40: "Tudo bem."</i>	

Avaliador: _____

Data: ___ / ___ / ___

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogos de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 5: A secretária do seu dentista te liga para desmarcar a consulta porque muitos pacientes foram marcados nesse mesmo horário. Você marcou essa consulta com um mês de antecedência. O que você responderia nessa situação social?

Comentário do Interlocutor ao Participante: “Bom dia, quem está falando é a secretária do Doutor João. Eu estou ligando, pois mais de um paciente foi marcado no mesmo horário e por isso terei que marcar a sua consulta para um outro dia.”

Respostas dos Participantes	Avaliação
P1: “Puxa vida, já estou esperando há um mês e ainda vou ter que esperar mais?”	
P2: “Eu já estou marcada há mais de um mês. Se você puder, então, me trocar para um dia mais próximo, porque eu estou com um dente doendo e precisaria do doutor fulano. Agora, se ele não puder me atender e eu tiver que esperar, eu espero. Não tem problema, não.”	
P3: “Tudo bem. A sorte é que o meu problema não é muito grave, porque senão eu ia ficar brava. Mas tudo bem. Para quando?”	
P4: “Puxa, mas eu já marquei há um mês! Eu não esperava, não poderia ser uma outra pessoa que cedesse a vez? Por que tem que ser eu?”	
P5: “Mas como você fez essa escolha? É porque os outros necessitam mais do que eu ou foi aleatoriamente?”	
P6: “Tudo bem. Infelizmente, eu precisava da consulta, mas já que não dá, me marca um outro dia.”	
P7: “Eu já estava com tudo programado para essa consulta. Agora, eu vou ter que ver se eu vou ter outro dia para poder marcar. De fato, vai me aborrecer muito, porque eu gosto sempre de antecipar meus programas.”	
P8: “Vou pedir para você não mudar o dia da consulta, pois minha consulta está marcada tem muito tempo e eu estou precisando. Por favor, vê se ele me encaixa num outro horário, mas que seja hoje mesmo.”	
P9: “Que situação difícil, né, para você e para mim, porque realmente eu estou precisando do atendimento deste médico. Será que você não poderia encontrar uma forma de me encaixar nos próximos dias o mais rápido que você puder? Por favor, me dê uma atenção!”	
P10: “Tudo bem. Apesar do erro ser de vocês, eu aceito remarcar a consulta para um outro dia. Espero que desta vez dê tudo certo. Obrigada.”	
P11: “Olha, como eu não estou passando mal, qual o dia que você tem mais próximo para ver se eu poderei ir?”	
P12: “Eu poderia ser o último a ser atendido, porque eu já marquei com a senhora já tem um mês.”	
P13: “Tudo bem.”	
P14: “Puxa, mas por que tanta gente junto, né? Quando é que eu vou poder ir aí? Essa semana não posso mais.”	
P15: “Tudo bem.”	
P16: “Tá bom. Então, remarca para amanhã nesse mesmo horário.”	
P17: “Olha, não dá para ser hoje mesmo não? Eu já estou esperando essa consulta tem muito tempo, né?”	
P18: “Olha, eu gostaria que você marcasse um dia da semana que é melhor para mim. Por	

<i>exemplo, sexta-feira é o único dia disponível que eu tenho. Pode ser?"</i>	
P19: <i>"Puxa! Se você já havia marcado para mim há um mês atrás, não se justifica que você vai desmarcar no momento. Eu também deixei de ter outros compromissos por sua causa. Você vai ter que dar seu jeito."</i>	
P20: <i>"Tudo bem que houve um problema, mas eu gostaria de lembrar a você que eu marquei essa consulta tem um mês. Então, você deveria dar prioridades às pessoas que marcaram primeiro. Até porque eu já assumi outros compromissos no dia que você quer me marcar."</i>	
P21: <i>"Então, vamos ver um dia que eu possa ir aí, porque eu estava reservando esse horário para ir ao dentista, né. Agora, já que não é possível, vamos ver um dia que você tem vaga e se dá para mim."</i>	
P22: <i>"Se eu marquei com antecedência, é claro que eu gostaria de ser atendida nesse dia."</i>	
P23: <i>"Não gostei da idéia não. Sabe por quê? Eu marquei com antecedência e acho que você tem que prestar mais atenção nessas marcações. Sabe por quê? Vai me sacrificar, porque para outro dia eu não sei se eu tenho disponibilidade e eu precisava da consulta."</i>	
P24: <i>"Qual o dia que você tem disponível? Se você tiver uma desistência, você me encaixa."</i>	
P25: <i>"É, eu vou concordar que você marque para outro dia que eu esteja disponível para ir à consulta."</i>	
P26: <i>"Eu tive o cuidado de ligar com antecedência para marcar essa consulta e desmarquei outros compromissos nesse dia. Eu preciso dessa consulta com urgência."</i>	
P27: <i>"Mas escuta só, eu fui marcada há um mês atrás. Como que isso pode acontecer? Eu acho que quando marcaram a minha consulta, o horário deveria estar livre, então o horário é meu e eu preciso ir. A não ser que a pessoa esteja passando mal."</i>	
P28: <i>"Mas eu estou precisando tanto que ele veja o meu dente! Não tem um jeito de eu ir mesmo assim?"</i>	
P29: <i>"Quando é que você vai marcar?... Tá bom. Não tem problema não."</i>	
P30: <i>"Tá bem, para quando ficaria essa consulta?"</i>	
P31: <i>"É muito desagradável. É necessário a minha consulta. Não tem como você me encaixar? Se não conseguir, o jeito que tem é remarcar."</i>	
P32: <i>"Que pena! Eu estou precisando tanto dessa consulta. Por favor, fique atenta e a primeira pessoa que desmarcar, você me encaixa?"</i>	
P33: <i>"Minha filha, você tem que ter mais capacidade para fazer as marcações de forma adequada. Eu não aceito não. Eu tenho que ir nesse horário, porque eu me organizei para ir nesse horário. Então, eu tenho que ir. Não tem jeito."</i>	
P34: <i>"Vamos remarcar."</i>	
P35: <i>"Eu aceito, mas deveria ter previsto isso antes para não acontecer isso."</i>	
P36: <i>"Bom dia. Será que o Doutor João está sabendo disso?"</i>	
P37: <i>"Ah, mas não é agradável para mim, porque já tinha fechado outros compromissos e estou precisando desse tratamento com urgência. Verifique, então, se arranja uma outra vaga para mim."</i>	
P38: <i>"Você sendo secretária, você tinha que ter olhado a agenda antes de marcar as outras, que a minha consulta já estava marcada."</i>	
P39: <i>"Bom dia. Tudo ok."</i>	
P40: <i>"Eu aceito."</i>	

Avaliador: _____

Data: ___ / ___ / ___

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogos de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 6: Certo dia, de manhã, uma pessoa te pede para buscar uma roupa e você acabou esquecendo. No momento que essa pessoa fica sabendo do seu esquecimento, ela te chama de imprestável, e diz: “*não sei onde estava com a cabeça para te pedir isso*”. O que você responderia nessa situação?

Comentário do Interlocutor ao Participante: “*Você é um(a) imprestável, não sei onde estava com a cabeça para te pedir isso.*”

Respostas dos Participantes	Avaliação
P1: “ <i>Esqueci. Todo mundo tem o direito de esquecer, né?</i> ”	
P2: “ <i>Eu te peço desculpas, mas eu vou com todo prazer, eu vou agora apanhar nesse minuto e trago num instante para você. Não precisa ficar zangada comigo por causa desse acontecimento.</i> ”	
P3: “ <i>Mas por que imprestável, só porque eu esqueci? Eu canso de fazer favor para você! Essa vez que eu ..., eu não posso esquecer? Sou humana. Esqueci, acabou e daí?</i> ”	
P4: “ <i>Puxa, eu sinto muito. Realmente, não foi por querer. Por acaso você nunca esqueceu na vida? Não foi má vontade, foi esquecimento. Desculpa. Se você quiser, vou buscar agora.</i> ”	
P5: “ <i>Isso não acontece sempre. Apenas foi um lapso de memória que todo mundo tem de vez em quando.</i> ”	
P6: “ <i>Desculpe. Logo mais, eu vou apanhar.</i> ”	
P7: “ <i>Você me desculpe, mas eu me esqueci. Não posso fazer nada.</i> ”	
P8: “ <i>Eu não sou imprestável, não. Eu já fiz outras coisas para você. Eu me esqueci, porque você tem que ficar tão zangada agora?</i> ”	
P9: “ <i>Você está sendo um pouco injusta e até um pouco dura comigo, porque quem me conhece sabe que eu sou uma pessoa muito responsável, mas sou gente e falho. Você tem que levar isso em consideração. Você me desculpa, isso não vai acontecer numa próxima vez e eu vou me esforçar para te trazer o que precisa de alguma forma.</i> ”	
P10: “ <i>Amigo, quem não quer, manda. Sinto muito, mas eu esqueci. Da próxima vez, ficarei mais atenta. Ok?</i> ”	
P11: “ <i>Por quê? Só porque eu esqueci? A minha cabeça está fraca. Você me desculpe, mas eu vou tentar buscar o negócio que eu te prometi.</i> ”	
P12: “ <i>Eu esqueci, eu peço desculpa por ter esquecido.</i> ”	
P13: “ <i>Então, vai buscar.</i> ”	
P14: “ <i>Pô, não tive tempo de ir, por que você não foi?</i> ”	
P15: “ <i>Por que você não vai pegar?</i> ”	
P16: “ <i>Às vezes, acontece da gente esquecer, né? E foi o que aconteceu comigo. Me desculpa.</i> ”	
P17: “ <i>Eu me esqueci. Eu tenho esse direito, não tenho?</i> ”	
P18: “ <i>Olha, você me desculpa. Eu me esqueci, eu não fiz propositalmente.</i> ”	
P19: “ <i>Puxa, você não pode me chamar de imprestável porque eu esqueci de fazer esse favor para você. Já fiz tantos, porque não fiz esse, você se aborreceu.</i> ”	
P20: “ <i>Eu realmente me esqueci de passar no lugar para pegar a sua roupa. Mas sempre que você me pede as coisas e eu posso, eu sempre procuro atendê-la. Você me desculpe.</i> ”	
P21: “ <i>Ah, que pena. Eu lamento de todo o coração, porque isso não é do meu feitio. Fiquei imensamente chateada. Mas vou buscar agora, se você quiser. Me desculpa pelo esquecimento.</i> ”	
P22: “ <i>Eu não fiz isso por mal, eu esqueci. Como você poderia também esquecer.</i> ”	

<i>P23: “Eu acho que isso não te dá o direito, pelo esquecimento, de me chamar de imprestável. Até porque, assim como eu esqueci, você pode, amanhã, esquecer também. Isso não me desclassifica, entendeu? Desculpa. Eu vou procurar ficar mais atenta.”</i>	
<i>P24: “Sinto muito, mas eu esqueci e se eu sou imprestável, você agora acaba o serviço.”</i>	
<i>P25: “Você me desculpa, mas, realmente, eu esqueci. Prometo que não vou esquecer mais.”</i>	
<i>P26: “Desculpa.”</i>	
<i>P27: “Ué, eu esqueci. Esquecer é humano. O que que eu posso fazer? Aconteceu.”</i>	
<i>P28: “Imprestável não. Eu esqueci. Isso acontece. Eu não fiz de propósito, eu esqueci mesmo.”</i>	
<i>P29: “Ué, por que você não foi apanhar?”</i>	
<i>P30: “Não é bem assim, imprestável. Simplesmente, foi um esquecimento. Eu acho que é uma falha humana, né?”</i>	
<i>P31: “Por que você não foi buscar? Eu esqueço. Não foi de propósito, mas eu esqueço.”</i>	
<i>P32: “Puxa! Como você me julga mal. Eu apenas já sou velhinha e a minha memória anda péssima.”</i>	
<i>P33: “Você sabe que você está com toda razão. Eu me esqueci realmente e isso foi uma falha minha, mas se você me permitir, eu vou buscar agora mesmo, nesse minuto.”</i>	
<i>P34: “Desculpa.”</i>	
<i>P35: “Não, não sou imprestável, não. É que eu esqueci mesmo.”</i>	
<i>P36: “Eu não me considero imprestável por um esquecimento. Esquecimento é normal para mim, para você ou para quem quer que seja.”</i>	
<i>P37: “Desculpe, mas você também está sendo grossa comigo, porque eu esqueci realmente. Você sabe que eu ando muito esquecida. Não foi má vontade nem nada. Assim que eu puder, eu vou atender o seu pedido.”</i>	
<i>P38: “É bom que da próxima vez não me pede.”</i>	
<i>P39: “Ah, me desculpe. Foi um lapso.”</i>	
<i>P40: Silêncio.</i>	

Avaliador: _____

Data: ___ / ___ / ___

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogos de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 7: Você foi comprar pão no supermercado. Quando vai se dirigir ao caixa, verifica que as filas são longas e que as pessoas estão abarrotadas de compras. Se você ficar esperando sua vez, não conseguirá chegar a tempo do programa (ex.: cinema, teatro...) marcado com seu(sua) amigo(a). O que você faz?

Respostas dos Participantes	Avaliação
P1: “Eu deixo o pão lá e saio para cumprir o meu compromisso.”	
P2: “Eu deixaria para comprar o pão num outro momento e iria encontrar com o meu amigo.”	
P3: “Deixa eu passar a sua frente, porque eu estou com hora marcada? É só esse embrulhinho aqui. É rápido. Obrigada!”	
P4: “Desculpa, vou lhe pedir um favor. É que eu estou com um compromisso e o meu tempo está super esgotado e eu só tenho esses pãezinhos para passar aqui no caixa. Será que dava para a senhora passar junto com a sua mercadoria? Olha aqui, o dinheiro está aqui certinho. E vocês que estão aqui na fila depois dela: desculpa, tá?”	
P5: “Devolvo o pão e vou-me embora.”	
P6: “Desisto do pão.”	
P7: “Desisto da fila.”	
P8: “Eu saio da fila.”	
P9: “Por favor, eu tenho um compromisso que está me deixando muito preocupada, porque as horas estão passando e eu estou num tempo super apertado para chegar neste compromisso. Será que você não se importaria que eu passasse a minha compra rapidamente? Eu estou até com um dinheirinho trocado. Você não se incomodaria?”	
P10: “Deixo para comprar o pão na volta. Caso o mercado esteja fechado, compro no dia seguinte.”	
P11: “Por favor, a senhora permitiria que eu passasse a sua frente? É só isso aqui, o dinheiro está trocadinho. Muito obrigado.”	
P12: “Eu deixo o pão.”	
P13: “Por gentileza, será que você podia deixar eu pagar na frente, só tenho essa compra aqui?”	
P14: “Eu desisto e vou para outro lugar.”	
P15: “Eu desisto de comprar o pão.”	
P16: “Desisto do que vou comprar.”	
P17: “Olá, será que eu poderia passar a sua frente? Eu estou apenas com esse pão e estou com o dinheiro trocado. Eu sei que não é certo, mas estou atrasada para um encontro com amigos.”	
P18: “Eu deixo a mercadoria.”	
P19: “Eu espero a minha vez na fila.”	
P20: “Boa tarde. Será que daria para você deixar eu passar na sua frente? É só esse pão que eu tenho para pagar. É que já estou atrasada para um encontro que marquei.”	
P21: “Oi, eu estou com hora marcada com o doutor, estou em cima da hora. Por gentileza, passa para mim, está trocadinho o meu dinheiro? Por favor.”	
P22: “Desisto de comprar.”	
P23: “Desisto.”	
P24: “Eu não compro o pão.”	

<i>P25: “Será que você poderia pagar esse pão para mim, porque eu tenho um compromisso no momento e se eu demorar muito na fila eu vou perder? Será que você poderia fazer essa gentileza para mim?”</i>	
<i>P26: “Vocês deixariam eu passar a frente? Eu estou com o carro mal parado lá fora.”</i>	
<i>P27: “Eu desisto da compra.”</i>	
<i>P28: “Eu desisto de comprar o pão.”</i>	
<i>P29: “Posso passar, só estou com um objeto na mão?”</i>	
<i>P30: “Oi, você dá licença? Olha só, é que eu marquei com um amigo para uma sessão de cinema e eu só estou com esse pãozinho para pagar. Você deixa eu passar na sua frente?”</i>	
<i>P31: “Eu desisto de comprar o pão.”</i>	
<i>P32: “Desculpa, mas será que eu poderia passar a sua frente? Eu só tenho esse pão para comprar.”</i>	
<i>P33: “Desisto da compra.”</i>	
<i>P34: “Deixo as compras.”</i>	
<i>P35: “Eu deixo a mercadoria lá e saio.”</i>	
<i>P36: “Desisto de comprar o pão.”</i>	
<i>P37: “Permita que eu passe na frente, só estou com esse pãozinho e eu tenho horário? Se eu puder passar na sua frente, eu fico agradecida.”</i>	
<i>P38: “Por favor, será que você deixava eu passar, que eu só tenho esse pão, mas eu estou com um compromisso e estou em cima da hora?”</i>	
<i>P39: “Não compro o pão.”</i>	
<i>P40: “Eu desisto.”</i>	

Avaliador: _____

Data: ___ / ___ / ___

AVALIAÇÃO FOLLOW-UP

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogos de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 1: Vamos supor que um(a) novo(a) vizinho(a) da sua idade tenha se mudado para o apartamento ao lado do seu. Você nunca conversou com ele(a), mas gostaria de se apresentar para ele(a). Vocês pegam o mesmo elevador.

Comentário do Interlocutor ao Participante: “Bom dia”.

Respostas dos Participantes	Avaliação
P1: “Bom dia. Como vai? Tudo bem?”	
P24: “Bom dia. Como vai o senhor?”	
P28: “Bom dia. Você é o novo vizinho daqui, né? Eu sou lá do 404. Estamos às ordens. O que você precisar, nós estamos lá.”	
P4: “Bom dia. Foi o senhor que mudou tem poucos dias aqui para o prédio, né? O meu nome é Muito Prazer. Eu sou a sua vizinha do lado. Qualquer coisa que precisar, pode contar comigo.”	
P5: “Bom dia. Você é o novo vizinho? A vizinhança aqui é ótima e qualquer coisa que você precisar, é só você nos avisar ou, se preferir, pedir ao síndico.”	
P30: “Bom dia. Você é o novo vizinho? Que bom! Eu sou daqui do 102. Se o senhor precisar de alguma coisa, eu estou às ordens.”	
P7: “Bom dia. Você é o novo vizinho? Seja bem vindo! Eu sou a sua vizinha do 402. Se precisar de alguma coisa, eu estou às ordens.”	
P8: “Bom dia. O senhor está morando aqui no prédio? Você se mudou quando?”	
P9: “Bom dia.”	
P33: “Bom dia. Eu sou a vizinha do quarto andar aqui. Prazer em conhecê-lo.”	
P11: “Bom dia.”	
P12: “Bom dia. Como vai? O senhor é o novo morador no meu andar? Prazer em conhecê-lo.”	
P21: “Oi, bom dia. O senhor está morando aqui agora? É um prazer. Seja bem vindo! Eu me chamo ... e o meu apartamento é o 502. Precisando de alguma coisa, pode chegar.”	
P14: “Bom dia. Como vai? Tudo bem? Você é o novo morador?”	
P25: “Bom dia. Como é que vai? Tudo bem? Você é o novo vizinho, né? Estou feliz de tê-lo aqui conosco na nossa vizinhança. Meu nome é ... Qual é o seu nome?”	
P16: “Bom dia. Tudo bem? Você mora aqui tem pouco tempo, né? Estou muito feliz em saber que você mora aqui. Nós somos vizinhos e podemos ser amigos.”	
P17: “Bom dia. Tudo bem? Qual é o seu apartamento?”	
P18: “Bom dia. Você é o novo morador? Prazer em conhecê-lo. Seja bem vindo.”	
P37: “Bom dia. É moradora nova aqui? Ah, muito prazer. Eu sou aqui da casa 15. Quando precisar de alguma coisa, estou às ordens.”	
P20: “Bom dia. Como vai? Você é o novo morador do 401? O meu nome é... Qualquer coisa que precisar, eu estou às ordens.”	

Avaliador: _____

Data: ___ / ___ / ___

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogos de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 2: Você acabou de receber uma notícia de seus parentes, indicando que eles irão te visitar na próxima semana. Você já tinha planos para esse fim de semana e não queria receber visitas. De repente, você recebe um telefonema deles para confirmar a visita.

Comentário do Interlocutor ao Participante: “Boa noite, estou ligando para confirmar a nossa visita esse final de semana.”

Respostas dos Participantes	Avaliação
P1: “Boa noite. Ah, você quer confirmar a visita, mas houve um imprevisto. Eu tenho uma coisa muito importante que eu não posso adiar, então vamos marcar para uma outra data? Espero que não fique aborrecido.”	
P24: “Eu estou com um probleminha que eu tenho que resolver no final de semana, mas vocês podem vir. Eu terei que dar uma saída, mas vocês fiquem à vontade.”	
P28: “Só que vai ser meio difícil para mim, porque eu já tenho outro compromisso para esse final de semana. Vocês poderiam vir no outro? Seria melhor. Eu gostaria mais e estaria mais disponível.”	
P4: “Boa noite. Nossa, eu tinha esquecido, mas tudo bem. Que horas vocês irão chegar?”	
P5: “Olha, eu acho que nós devemos remarcar essa visita, porque eu tenho um compromisso inadiável e não estarei aqui em casa.”	
P30: “Olá! Infelizmente, eu não poderei recebê-los. Já estou com compromisso e você não me avisou com antecedência. Nessa semana não há possibilidade.”	
P7: “Boa noite. Será um prazer recebê-los, apesar de eu já ter outros programas para fazer, mas eu vou dar um jeitinho. Pode vir que estarei esperando.”	
P8: “Tudo bem. Que horas você vai vir?”	
P9: “Eu ficaria, assim, muito satisfeita com a sua visita, mas só que neste final de semana eu estou com uma atividade inadiável e gostaria que então nós combinássemos um outro dia para você vir me visitar. Por favor, não deixe de vir não, porque isso nos traz grande alegria.”	
P33: “Ah, eu sinto muito, mas eu tenho um compromisso muito sério. Eu tenho que ir ao médico, deixa para a próxima semana.”	
P11: “Olha, eu sinto em ter que dizer isso, mas eu não vou poder cumprir o que eu prometi, porque eu tenho um compromisso. Infelizmente, fica para uma outra ocasião. A gente pode marcar agora.”	
P12: “Boa noite. Tudo bem? Mas, olha, eu estou querendo viajar, queria saber de vocês se podemos transferir esse nosso encontro?”	
P21: “Oi, tudo bem? Mas eu estou com um programa, então não sei como é que nós vamos fazer para receber vocês, porque eu já tinha assumido. Não pode deixar para outro fim de semana? Não precisa nem vocês comunicarem, está confirmado, está de pé. A gente fica disponível para sair, inclusive.”	
P14: “Ah, mas, vocês não tinham avisado. Eu já tenho um compromisso. Não pode ser na próxima semana?”	
P25: “Boa noite. Como é que vai? Tudo bem? Olha, eu fico feliz, já que vocês querem vir na minha casa, eu fico feliz em recebê-los!”	
P16: “Oh, filhinha! Sinto muito, mas esse final de semana não vai dar. Eu já tenho um outro compromisso marcado e não dá mesmo para desistir.”	
P17: “Vocês estão vindo para a minha casa? Eu estou com um compromisso esses dias. Será que	

<i>não dá para vocês virem na outra semana?”</i>	
P18: <i>“Tudo bem. Pode vir que eu estou às suas ordens.”</i>	
P37: <i>“Ah, meu amor. Sinto muito, mas não vou poder receber vocês, porque eu tenho um compromisso de urgência que não posso adiar.”</i>	
P20: <i>“Eu queria, se vocês pudessem, mudar para outro dia, porque, infelizmente, surgiu um compromisso e eu não vou poder recebê-los. Daria para vocês mudarem?”</i>	

Avaliador: _____

Data: ___ / ___ / ___

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogos de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 3: Você está numa roda de amigos e colegas que estão falando de um filme que você achou ruim. Entretanto, as pessoas ao seu redor estão elogiando o filme e argumentando o quanto ele é bom. Num determinado momento, perguntam o que você achou do filme. O que você responde?

Comentário do Interlocutor ao Participante: *“Eu nunca tinha assistido um filme tão bom! E você, o que achou do filme?”*

Respostas dos Participantes	Avaliação
P1: <i>“Ah, me desculpe, mas eu não gostei. Eu vou procurar ver novamente para ver se eu o entendo e depois eu lhe falo.”</i>	
P24: <i>“Eu não gostei muito, não, mas, de alguma forma, ele é instrutivo, né?”</i>	
P28: <i>“Ah, eu não gostei, não. Não gosto desse tipo de filme. Não me agradou, não. Vocês estão falando que gostaram, mas eu, sinceramente, não gostei.”</i>	
P4: <i>“Eu estava em outra dimensão, não estava presente, por isso não absorvi a mensagem, as coisas boas do filme. Eu não gostei do filme.”</i>	
P5: <i>“Eu não gostei. Eu não gosto de filmes violentos. Eu ainda sou daquele tempo dos musicais, então eu não gostei, não. Já chega a vida do dia a dia.”</i>	
P30: <i>“Para ser sincero, eu não compreendi muito bem o enredo do filme. O que o filme queria dizer? Eu pretendo até conversar com outras pessoas e até procurar saber melhor aonde eu não entendi.”</i>	
P7: <i>“Na realidade, eu não gostei do filme. Não sei se eu não entendi e eu não tive a mesma visão que você... Até é bom numa hora que tiver mais tempo, a gente conversar e você me explicar o que você achou de bom, porque eu não gostei, não achei nada de bom no filme.”</i>	
P8: <i>“Eu não gostei muito, não. Eu não gostei, achei o filme um pouco estranho, não combinou comigo.”</i>	
P9: <i>“Infelizmente, eu tenho que discordar de você em alguns pontos. Não sei, a gente pode até ver se você me faz mudar de idéia, mas a princípio estou discordando de você.”</i>	
P33: <i>“Você está perguntando a minha visão? Na minha visão, eu não gostei. Eu interpretei diferente de você.”</i>	
P11: <i>“Olha, para falar a verdade, eu não gostei muito, não. Eu não sei se o filme é bom, ou se fui eu que não entendi o filme.”</i>	
P12: <i>“Olha, não é o estilo de filme que eu gosto de assistir. Eu achei violento, eu gosto mais de romance, diferente dessa vida que nós vivemos hoje.”</i>	
P21: <i>“Eu não gostei, gosto não se discute, né? Eu não gosto desse tipo de filme de bang-bang. Eu gosto de comédias, de romances, de filmes mais sensíveis. Eu não gosto desse negócio de briga, de sangue. Chega de tanta maldade, de tanta briga.”</i>	
P14: <i>“Ah, não sei. Não sei se eu entendi, porque eu não gostei muito, não. Não me agradou muito, não.”</i>	
P25: <i>“Para vocês, pode ter sido ótimo, mas eu não gostei muito.”</i>	
P16: <i>“Bom, eu fui, vi o filme, mas não achei grandes coisas não. Eu já vi filmes muito melhores do que esse.”</i>	
P17: <i>“Olha, eu acho que eu não estava num bom dia não, porque eu não achei assim tão especial.”</i>	
P18: <i>“Eu não entendo de filme.”</i>	
P37: <i>“Eu não gostei muito, não. Eu achei interessante, mas não assim tão maravilhoso, não. Não sei se eu não o entendi bem, eu não sei o porquê.”</i>	

<i>P20: “Ah, interessante. Eu vejo todo mundo falar bem, mas eu não gostei, não. Não sei se eu não entendi. De repente, eu poderei até assisti-lo novamente, mas, realmente, eu não gostei, não.”</i>	
---	--

Avaliador: _____

Data: ___ / ___ / ___

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogos de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 4: Um(a) amigo(a) sempre pede emprestado para você uns trocados para comprar um doce, um refrigerante, uma bala etc. Ele(a) nunca te pagou o que deve, embora lhe deva uns 80 reais. Você acaba de encontrar o(a) seu(sua) amigo(a).

Comentário do Interlocutor ao Participante: “Oi, tudo bem, amigo(a)?”

Respostas dos Participantes	Avaliação
<i>P1: “Tudo bem. Como vai?”</i>	
<i>P24: “Tudo bem. Como você está?”</i>	
<i>P28: “Oi, como vai? Tudo bom?”</i>	
<i>P4: “Tudo bem e você?”</i>	
<i>P5: “Tudo bem. Você sabe... Hoje, sou eu que preciso de um dinheirinho. Eu preciso comprar umas coisas para minha bisneta e estou desprevenida. Você poderia me ceder alguma coisa para me ajudar?”</i>	
<i>P30: “Tudo bem.”</i>	
<i>P7: “Tudo bem.”</i>	
<i>P8: “Tudo bem. Você está legal? Lembra daquele dinheiro que você me pediu no dia da nossa viagem? Será que você podia me pagar, hoje?”</i>	
<i>P9: “Tudo bem. E aquele oitentinha que você pegou, né? Quando é que vai poder me devolver? Por favor, eu estou, assim, precisando realmente de acertar umas contas e esse dinheirinho está me fazendo falta. Vamos marcar uma data para você me pagar?”</i>	
<i>P33: “Tudo bem. Você esqueceu daquele compromisso que você tem comigo?”</i>	
<i>P11: “Tudo bem e você?”</i>	
<i>P12: “Tudo bem, mas o problema é o seguinte: Eu estou sem dinheiro hoje, sinceramente, porque você está me devendo. Esse que é o problema.”</i>	
<i>P21: “Tudo bem. Você esqueceu de que está me devendo?”</i>	
<i>P14: “Oi, tudo bom. Como vai? Para onde é que você está indo?”</i>	
<i>P25: “Tudo jóia e você?”</i>	
<i>P16: “Tudo bem.”</i>	
<i>P17: “Tudo bom. Como é que você está? Como é que vão as coisas? Está melhor?”</i>	
<i>P18: “Tudo bem.”</i>	
<i>P37: “Tudo bem e você, como é que vai? E aquele dinheirinho, quando é que você vai poder me pagar? Você disse que era por uns dias e até hoje não me devolveu. Eu estou precisando dele.”</i>	
<i>P20: “Tudo bem e você?”</i>	

Avaliador: _____

Data: ___ / ___ / ___

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogos de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 5: A secretária do seu dentista te liga para desmarcar a consulta, porque muitos pacientes foram marcados nesse mesmo horário. Você marcou essa consulta com um mês de antecedência. O que você responderia nessa situação social?

Comentário do Interlocutor ao Participante: *“Bom dia, quem está falando é a secretária do Doutor João. Eu estou ligando, pois mais de um paciente foi marcado no mesmo horário e por isso terei que marcar a sua consulta para um outro dia.”*

Respostas dos Participantes	Avaliação
P1: <i>“Tudo bem. O que que eu vou fazer, né? Eu tenho que ir, tenho que aceitar.”</i>	
P24: <i>“Ai, que pena! Eu estava esperando tanto, mas faz o seguinte, minha filha, assim que você tiver uma desistência, me encaixa aí. Por favor.”</i>	
P28: <i>“Ai, nossa! Eu já esperei tanto tempo. Está marcada há um mês. Eu estou precisando urgente!”</i>	
P4: <i>“Você viu o dia em que eu marquei essa consulta, quando foi? Você me desculpa, mas se alguém tiver que desmarcar, será alguém que marcou depois de mim. Se eu marquei com um mês de antecedência, eu não acho justo você me pedir isso, mesmo porque eu estou com problema dentário para resolver.”</i>	
P5: <i>“Meu bem, que critério você usou para isso? Porque eu tenho necessidade de ir ao médico que eu, inclusive, marquei com um mês de antecedência. Será que você poderia me encaixar num outro horário? Eu agradeceria muito.”</i>	
P30: <i>“Tudo bem, mas você poderia ter me avisado com mais antecedência, porque eu desmarquei um outro compromisso justamente por causa do dentista. Mas tudo bem, que dia você tem para marcar para mim?”</i>	
P7: <i>“Bem, isso está me aborrecendo muito, porque eu já tinha programado essa consulta e vai ser meio difícil para mim. Vamos ver se a gente chega num acordo então, porque eu não tenho muito tempo disponível.”</i>	
P8: <i>“Olha, Fulana, por favor, vê se você pode me encaixar num horário para o mesmo dia, porque eu estou precisando muito dessa consulta e eu não vou poder ir outro dia.”</i>	
P9: <i>“Tudo bem. Tudo acontece, mas é que eu estou realmente necessitando desse atendimento e se você pudesse me encaixar o mais rápido possível, eu ficaria muito agradecida a você.”</i>	
P33: <i>“Ah, minha filha, não comigo. Eu estou precisando muito dessa consulta. Já marquei tem muito tempo. Você vê outro que marcou mais tarde.”</i>	
P11: <i>“Olha, eu vou aceitar porque o meu caso não é um caso grave. Mas, da próxima vez, eu gostaria que você mantivesse a minha consulta no dia que foi marcado.”</i>	
P12: <i>“Olha, eu estou sentindo uma certa dor. Será que não daria para eu ficar aguardando ele me atender, hoje? Existe a possibilidade dele ter tempo para mim?”</i>	
P21: <i>“Bom dia. Olha, eu estou com essa consulta marcada tem muito tempo, não dá. Eu estou com muita necessidade. Mesmo que ele não me dê aquela atenção de sempre, mas que dê uma olhada, que faça alguma coisa, porque assim a gente nunca vai terminar esse tratamento. Por favor, dê um jeito para que ele me atenda.”</i>	
P14: <i>“Se não tiver problema, eu vou outro dia.”</i>	
P25: <i>“Eu preferia que fosse nesse dia, mas se não for possível, pode ser outro dia.”</i>	
P16: <i>“Sendo um dia que eu possa ir, não tem problema nenhum.”</i>	
P17: <i>“Olha, eu estou com um probleminha nos meus dentes. Será que não dá para remarcar outra</i>	

<i>peessoa?”</i>	
PI8: <i>“Concordo.”</i>	
P37: <i>“Eu espero que não seja para muitos dias depois, porque eu estou esperando tem tanto tempo! Não está justo isso.”</i>	
P20: <i>“Você me desculpe, mas eu não vou aceitar, porque eu marquei essa consulta já com uma antecipação de um mês. Então, você procura remanejar o outro paciente, porque eu tenho necessidade dessa consulta.”</i>	

Avaliador: _____

Data: ___ / ___ / ___

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogos de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 6: Certo dia, de manhã, uma pessoa te pede para buscar uma roupa e você acabou esquecendo. No momento que essa pessoa fica sabendo do seu esquecimento, ela te chama de imprestável e diz: “*não sei onde estava com a cabeça para te pedir isso*”. O que você responderia nessa situação?

Comentário do Interlocutor ao Participante: “*Você é um(a) imprestável, não sei onde estava com a cabeça para te pedir isso.*”

Respostas dos Participantes	Avaliação
P1: “ <i>Ih, menina, que coisa. A gente não pode esquecer? Faz o favor de ser mais delicadinha.</i> ”	
P24: “ <i>É, você não devia estar com a cabeça no lugar mesmo. Realmente.</i> ”	
P28: “ <i>Eu esqueci, não foi por má vontade que eu deixei de trazer. Foi sem querer, por que você está pensando assim de mim? Eu nunca fiz nada assim.</i> ”	
P4: “ <i>Você tem razão de estar aborrecida, eu também ficaria aborrecida. Mas eu não esqueci por mal, eu esqueci porque eu esqueci. Você nunca esqueceu nada na sua vida?</i> ”	
P5: “ <i>Não, imprestável não. Há coisas que acontecem. Você não sabe o porquê eu esqueci. Primeiro, você teria que me perguntar o que houve para, depois, então, me qualificar.</i> ”	
P30: “ <i>Puxa, só por causa de um esquecimento eu sou imprestável? Você me considera assim?</i> ”	
P7: “ <i>Foi uma falha da minha memória, mas eu não me sinto imprestável porque não foi feito do jeito que você queria. Sinto muito.</i> ”	
P8: “ <i>Olha, eu também não sei onde você estava com a cabeça quando me pediu.</i> ”	
P9: “ <i>Cada um tem o direito de pensar do outro o que quer, mas olha bem: imprestável? Será que é justo você achar isso de mim? Já que tantas vezes eu fui tão correta com você. Por um esquecimento só você vai me rotular assim? Por favor, pense bem.</i> ”	
P33: “ <i>Eu é que não sei onde eu estava com a cabeça quando eu aceitei o seu pedido, porque eu sei que estou muito esquecida. Eu devia ter dito que eu estou esquecida e aí você já não estranhava.</i> ”	
P11: “ <i>Eu não sei por que você está me chamando de imprestável, porque eu faço tudo o que você me pede. Dessa vez não deu para eu fazer, fica para uma outra vez.</i> ”	
P12: “ <i>Realmente, é fácil a gente achar sempre defeito nas pessoas. Você nunca vê o que a gente faz de bem. Tudo bem. Peço desculpas, então. Mas, hoje, eu não vou não.</i> ”	
P21: “ <i>Você tem razão, realmente, eu esqueci, mas não tem bronca nenhuma. Como a culpa foi minha, eu vou buscar porque eu me comprometi com você. A culpa foi minha, então, eu tenho que pedir desculpa.</i> ”	
P14: “ <i>Eu não tive tempo, por que você não vai agora?</i> ”	
P25: “ <i>Você me desculpe, mas, sinceramente, eu esqueci mesmo. Não foi por querer. Não foi porque eu não quisesse buscar. Na hora que eu saí, eu saí apressada e esqueci de pegar a roupa.</i> ”	
P16: “ <i>Simplesmente, eu esqueci. É uma coisa normal o esquecimento. Qualquer pessoa pode esquecer.</i> ”	
P17: “ <i>Olha, a minha cabeça não anda muito boa.</i> ”	
P18: “ <i>Desculpa. Mas também eu não concordo em você me chamar de imprestável pelo fato de eu não ter lembrado de buscar a roupa.</i> ”	
P37: “ <i>Puxa, mas você não precisa falar assim comigo. Eu só estou esquecida. Você sabe que estou esquecida, não foi por querer. Eu me ofereci e aceitei fazer o seu pedido e aí eu esqueci realmente. Desculpe.</i> ”	
P20: “ <i>Eu sempre faço o que você me pede, agora, dessa vez, não deu. Peço que você me desculpe.</i> ”	

<i>Não foi falta de vontade de fazer, realmente, foi esquecimento.”</i>	
---	--

Avaliador: _____

Data: ___ / ___ / ___

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogos de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 7: Você foi comprar pão no supermercado. Quando vai se dirigir ao caixa, verifica que as filas são longas e que as pessoas estão abarrotadas de compras. Se você ficar esperando sua vez, não conseguirá chegar a tempo do programa (ex.: cinema, teatro...) marcado com seu(sua) amigo(a). O que você faz?

Respostas dos Participantes	Avaliação
<i>P1: “Por favor, será que dava para eu passar na frente, porque eu tenho um compromisso importante e não posso adiar? Obrigada.”</i>	
<i>P24: “Eu desisto do pão.”</i>	
<i>P28: “Eu desisto de comprar o pão.”</i>	
<i>P4: “Oi, eu queria pedir um favor para vocês que estão na fila. Eu estou até constrangida de pedir isso a vocês, mas eu não esperava que o mercado estivesse tão cheio. Será que vocês poderiam deixar eu passar na frente? Eu só estou com um item que é esse embrulho de pão.”</i>	
<i>P5: “Eu vou embora sem o pão.”</i>	
<i>P30: “Você poderia pagar esse pãozinho aqui? É só esse pãozinho e o dinheiro está trocadinho. Você não leva a mal, não?”</i>	
<i>P7: “Eu deixo o pão.”</i>	
<i>P8: “Eu deixo o pão e vou para o meu programa.”</i>	
<i>P9: “Querido, olha só, eu tenho um compromisso a tal hora e se eu ficar nessa fila o tempo todo não vai dar para eu cumprir o horário. Seria possível, hoje, você me fazer esse favor? De uma próxima vez, se eu estiver aqui na frente, você também pode me solicitar alguma coisa.”</i>	
<i>P33: “Eu vou no mercado seguinte.”</i>	
<i>P11: “Por favor, vocês que estão na fila permitiriam que eu pagasse só isso? O dinheiro está trocado. É uma coisa só.”</i>	
<i>P12: “Haveria a possibilidade da senhora deixar eu passar na sua frente, porque eu estou só com esse pão e estou com um compromisso marcado agora, pode ser?”</i>	
<i>P21: “Eu largo as compras no mercado.”</i>	
<i>P14: “Geralmente, eu deixo lá e vou embora.”</i>	
<i>P25: “Bom dia. Será que eu posso te pedir um favor? Eu estou tão apressada e eu só vim comprar esse pão. Eu tenho que resolver uns problemas urgentes. Você deixaria eu passar a sua frente? Concorda com isso?”</i>	
<i>P16: “Desisto de comprar o pão.”</i>	
<i>P17: “Eu deixo a mercadoria e vou embora.”</i>	
<i>P18: “Eu fico na fila.”</i>	
<i>P37: “Eu estou com um compromisso e eu só tenho esse artigo. Será que eu poderia passar a sua frente?”</i>	
<i>P20: “Daria para vocês me deixarem passar na frente, porque eu tenho um compromisso e eu já estou um pouco atrasada? Se eu ficar esperando até chegar a minha vez, vai me atrasar muito. Será que daria para vocês me deixarem passar na frente?”</i>	

Avaliador: _____

Data: ___ / ___ / ___

**Manual Elaborado para Avaliação do
Comportamento Verbal dos Participantes da
Pesquisa diante de Sete
Situações Sociais:**

CATEGORIAS DE AVALIAÇÃO DAS RESPOSTAS DOS PARTICIPANTES:

(4) RESPOSTA SOCIAL INADEQUADA:

- a pessoa responde de forma passiva (não enfrenta a situação e acaba agindo de forma contrária aos seus objetivos pessoais) ou agressiva (enfrenta a situação de forma hostil ou de modo que compromete a qualidade da interação).

(5) RESPOSTA SOCIAL PARCIALMENTE ADEQUADA:

- a pessoa enfrenta a situação, defendendo os próprios interesses de forma objetiva, mas não dando atenção à qualidade da interação, ou seja, não demonstrando claramente se importar com as necessidades, desejos ou sentimentos da outra pessoa.

(6) RESPOSTA SOCIAL ADEQUADA:

- a pessoa enfrenta a situação defendendo os próprios interesses, desejos, necessidades e, ao mesmo tempo, demonstrando claramente importar-se com os interesses, desejos e necessidades da outra pessoa, demonstrando receptividade e acolhimento. A pessoa procura satisfazer a própria necessidade e, ao mesmo tempo, propõe alguma alternativa para integrar a auto-satisfação com a satisfação do outro.

SITUAÇÃO SOCIAL 1:

Vamos supor que um(a) novo(a) vizinho(a) da sua idade se mudou para o apartamento ao lado do seu. Você nunca conversou com ele, mas gostaria de se apresentar para ele(a). Vocês pegam o mesmo elevador.

Comentário do Interlocutor ao Participante: *“Bom dia”*.

(1) Variedades de Respostas Sociais Inadequadas:

A) A pessoa nem tem interesse em dar boas vindas, nem em se apresentar ao seu novo vizinho.

Ex.1: *“Bom dia.”*

Ex.2: *“Bom dia. Tudo bem com você?”*

B) A pessoa responde com comentários negativos ou queixosos, que não estimula o outro a prosseguir a conversa ou que geram desânimo.

Ex.1: *“Bom só se for para o senhor. Para mim está muito ruim, a minha coluna não pára de doer e mesmo assim tenho que sair para ir à padaria comprar pão, pois o pão de forma lá de casa está todo mofado.”*

(2) Variedades de Respostas Sociais Parcialmente Adequadas:

A) A pessoa ou dá boas vindas ou se apresenta ao seu novo vizinho.

Ex.1: “*Bom Dia. Nova moradora, seja bem vinda!*”

Ex.2: “*Bom Dia. Seja bem vindo!*”

Ex.3: “*Bom Dia. Meu nome é, sou o morador do 402.*”

(3) Variedades de Respostas Sociais Adequadas:

A) A pessoa cumprimenta o novo vizinho, apresenta-se e faz uma pergunta ou um comentário relacionado à situação.

Ex.1: “*Bom dia! Está gostando do novo prédio? Reparei que você se mudou há pouco tempo, eu sou sua vizinha do apartamento 201, a vizinhança é ótima, eu estou morando com meu marido aqui já tem dois anos e todos são bem solícitos. Se você precisar de alguma ajuda, pode nos chamar, meu nome é, Foi um prazer!*”

Ex.2: “*Bom dia, tudo bem? Você é morador novo aqui? Eu moro aqui ao lado. Qual é seu nome? O meu é, Prazer.*”

Ex.3: “*Bom dia, eu sou, somos vizinhos de porta. Se você precisar de alguma coisa, pode contar comigo.*”

Ex.4: “*Bom Dia. Meu nome é, sou o morador do 402. Seja bem-vindo ao nosso prédio, ao nosso convívio.*”

SITUAÇÃO SOCIAL 2:

Você acabou de receber uma notícia de seus parentes, indicando que eles irão te visitar na próxima semana. Você já tinha planos para esse fim de semana e não queria receber visitas. De repente, você recebe um telefonema deles para confirmar a visita.

Comentário do Interlocutor ao Participante: “*Boa noite, estou ligando para confirmar a nossa visita esse final de semana.*”

(1) Variedades de Respostas Sociais Inadequadas:

A) A pessoa passiva tem medo de expressar seus reais desejos e sentimentos, não conseguindo, assim, recusar um pedido com conflito de interesses.

Ex.1: “*Podem vir.*”

Ex.2: “*Boa noite! Estarei esperando por vocês.*”

Ex.3: “*Com certeza. Seja bem-vindo.*”

B) A pessoa agressiva enfrenta a situação social, mas de uma forma que compromete a qualidade da interação.

Ex.1: “Nem pensar. Eu tenho um compromisso esse final de semana e de forma alguma vou desmarcá-lo.”

(2) Variedades de Respostas Sociais Parcialmente Adequadas:

A) A pessoa enfrenta a situação, defendendo os próprios interesses de forma objetiva, mas não demonstra claramente se importar com as necessidades, desejos ou os sentimentos da outra pessoa.

Ex.1: “Oi! Infelizmente não estarei aqui neste final de semana. Já tinha assumido outro compromisso quando me avisaram da sua visita.”

Ex.2: “Esse final de semana, eu tenho um compromisso e não dá pra adiar. Beijos.”

Ex.3: “Não poderei recebê-los nesse final de semana.”

(3) Variedades de Respostas Sociais Adequadas:

A) A pessoa procura satisfazer a própria necessidade e, ao mesmo tempo, propõe alguma alternativa para integrar a auto-satisfação com a satisfação do outro. A alternativa é sugerida quando aquele que recebe o pedido não quer fazer o que foi requerido, mas entende o desejo do solicitante e propõe um modo diferente de satisfazer esse desejo. Quando se oferece uma alternativa, o desejo do solicitante não precisa ser modificado, mas apenas satisfeito de forma diferente. Dessa forma, a pessoa busca a satisfação pessoal, sem, contudo, descuidar da qualidade da interação social.

Ex.1: “Boa noite, tia fulana... pois é, fiquei sabendo que vocês estavam mesmo querendo dar um pulinho aqui e ficamos muito felizes, mas ao sermos informados sobre a data que vocês pretendiam fazer isso, acabamos ficando preocupados, pois havíamos marcado um compromisso antes de sabermos dessa notícia boa sobre a vinda de vocês. Este nosso compromisso já estava agendado há algum tempo e ficamos receosos porque não poderemos estar disponíveis para conciliar as duas coisas. **Vocês poderiam nos visitar no outro final de semana. O que acham?**”

Ex.2: “Mas que coisa boa! Seria ótimo receber vocês aqui em casa, mas **há possibilidade de adiarmos para a próxima semana?** Eu e meu marido já havíamos reservado um hotelzinho para este final de semana, o problema é que nós já pagamos as reservas e para cancelar ou transferir, teremos que pagar uma multa...então, se fosse para a próxima semana, já planejaríamos uns passeios jórias para fazermos, o que vocês acham?”

Ex.3: “Hum...vocês **poderiam vir no próximo final de semana?** Nesse eu não vou estar em casa, pois fui solicitada para um compromisso de trabalho. Se vocês puderem vir no próximo, eu poderei ficar mais tempo com vocês.”

Ex.4: “Oi, não tem jeito da gente **mudar essa visita para a outra semana?** É porque, nessa semana, tenho um compromisso e não vai dar pra adiar. Beijos.”

SITUAÇÃO SOCIAL 3:

Você está numa roda de amigos e colegas que estão falando de um filme que você achou ruim. Entretanto, as pessoas ao seu redor estão elogiando o filme e argumentando o quanto ele é bom. Num determinado momento, perguntam o que você achou do filme. O que você responde?

Comentário do Interlocutor ao Participante: *“Eu nunca tinha assistido um filme tão bom! E você, o que achou do filme?”*

(1) Variedades de Respostas Sociais Inadequadas:

A) A pessoa passiva age como se a sua opinião não fosse importante, desvalorizando o seu próprio ponto de vista.

Ex.1: *“Talvez eu não tenha entendido o filme muito bem.”* (minimiza a própria opinião).

Ex.2: *“Olha, eu não entendi nada. É bom até que vocês comentem para ver se eu entendo.”*

Ex.3: *“Eu vou assistir novamente para ver se eu gosto, porque eu acho que eu não entendi muito bem o filme.”*

B) A pessoa agressiva desvaloriza a opinião do outro, comprometendo a qualidade da interação.

Ex.1: *“Eu não acredito que tenho amigos tão ridículos que achem que um filme horrível desse seja bom.”* (invalida o outro).

Ex.2: *“Que coisa curiosa... estava aqui quietinha só ouvindo o que vocês vinham falando sobre esse filme e pensando se eu devia ou não falar o que realmente achei, mas já que vocês estão me perguntando, então tudo bem. Não se aborrecam comigo, (passivo na forma de falar. Medo da opinião dos outros) mas eu não gostei tanto assim deste filme. Ao contrário, saí da sessão achando que nem tinha valido tanto a pena assim, porque os atores trabalharam meio mal, não sei. E, para mim, a estória ficou muito superficial. Em resumo, não sei como vocês puderam gostar de um filme tão ruim.”*

Ex.3: *“O filme é horrível.”* (a pessoa é grossa ao rotular o filme).
“O filme é muito ruim.”

(2) Variedades de Respostas Sociais Parcialmente Adequadas:

A) A pessoa expressa os seus próprios sentimentos, comentando o quanto o filme não agradou para ela especificamente.

Ex.1: *“Eu achei chato e arrastado. Não faz muito o meu estilo de filme.”* (não leva em consideração o que o outro falou)

Ex.2: *“Eu não gostei muito, não!”*

Ex.3: *“Eu achei ruim.”*

Ex.4: *“Eu achei horrível.”*

(3) Variedades de Respostas Sociais Adequadas:

A) A pessoa enfrenta a situação, expressando a própria opinião, ao mesmo tempo que demonstra receptividade e acolhimento pelo interlocutor.

Ex.1: “*Até que teve umas partes boas, mas eu acabei não gostando...MUDAR*” (expressou a sua opinião de forma clara, firme, direta e adequada, sem forçar que as demais pessoas aceitassem a sua opinião).

SITUAÇÃO SOCIAL 4:

Um(a) amigo(a) sempre pede emprestado para você uns trocados para comprar um doce, um refrigerante, uma bala etc. Ele(a) nunca te pagou o que deve, embora lhe deva uns 80 reais. Você acaba de encontrar o(a) seu(sua) amigo(a).

Comentário do Interlocutor ao Participante: “Oi, tudo bem, amigo(a)?”

(1) Variedades de Respostas Sociais Inadequadas:

A) A pessoa passiva tem medo de expressar seus reais desejos e sentimentos, não conseguindo, assim, cobrar uma dívida a um amigo.

Ex.1: “*Tudo ótimo.*”

Ex.2: “*Oi, tudo bem e você? Anda sumido, o que houve?*”

Ex.3: “*Oi, amigo, tudo bem? Quais as novidades?*”

Ex.4: “*Tudo bem. Tirando as contas que andam atrasadas, o resto está bem.*”

B) A pessoa utiliza a mentira social como forma de enfrentar a situação descrita acima.

Ex.1: “*Minha querida! Como vão as coisas? Você não imagina o quanto é bom te ver agora, eu estava precisando encontrar uma pessoa que eu tivesse intimidade, sabe? Eu ando com a cabeça a mil, saí de casa e esqueci a chave, tenho que ir agora ao Centro da Cidade e também esqueci o cartão do banco! Não sei como vou fazer... como tenho intimidade com você, será que você não me emprestaria um dinheirinho rapidinho? Gente, só você para me salvar... e eu te devolvo, lógico, assim que te encontrar novamente, se eu da próxima vez não esquecer a cabeça.*”

C) O comportamento agressivo verbal pode ser tão efetivo quanto a assertividade em atender os seus desejos, mas freqüentemente compromete a qualidade da interação.

Ex.1: “*Bom não está não. Mas com certeza ia ficar se você pagasse o que me deve.*”

Ex.2: “*Eu é que pergunto: como você está? Sempre que nos encontramos você me pede dinheiro emprestado. Eu tenho cara de banco? Eu quero que você me devolva o meu dinheiro, hoje!*”

(2) Variedades de Respostas Sociais Parcialmente Adequadas:

A) A pessoa enfrenta a situação, defendendo os próprios interesses de forma objetiva.

Ex.1: “*Tudo bom e você? A gente precisa acertar algumas contas de valores que te emprestei. Nos meus cálculos, dá aproximadamente 80 reais. Você poderia me pagar isso? Como pode fazer?*”

Ex.2: “*Oi, foi bom te encontrar, lembra daqueles 80 reais que te emprestei? Pois é, eles estão fazendo falta, já esta na hora de você acertar comigo.*”

(3) Variedades de Respostas Sociais Adequadas:

A) A pessoa enfrenta a situação defendendo os próprios interesses, desejos, necessidades e, ao mesmo tempo, demonstra receptividade e acolhimento pelo interlocutor.

Ex.1: “*Eu sei que você está fazendo reforma no seu apartamento e que os gastos são muitos, mas eu estou precisando daquele dinheiro que te emprestei para me matricular na faculdade e gostaria que você me devolvesse. Como podemos resolver isso? Quando você poderia me pagar?*”

SITUAÇÃO SOCIAL 5:

A secretária do seu dentista te liga para desmarcar a consulta porque muitos pacientes foram marcados nesse mesmo horário. Você marcou essa consulta com um mês de antecedência. O que você responderia nessa situação social?

Comentário do Interlocutor ao Participante: “*Bom dia, quem está falando é a secretária do Doutor João. Eu estou ligando, pois mais de um paciente foi marcado no mesmo horário e por isso terei que marcar a sua consulta para um outro dia.*”

(1) Variedades de Respostas Sociais Inadequadas:

A) O comportamento passivo pode ser identificado na recusa da pessoa em defender os seus próprios direitos em situações nas quais são oferecidos serviços insatisfatórios.

Ex.1: *“Tudo bem.”*

Ex.2: *“Qual o dia que você vai marcar?”*

B) O comportamento agressivo verbal pode ser tão efetivo quanto a assertividade em atender os seus desejos, mas, freqüentemente, resulta em conseqüências negativas.

Ex.1: *“Eu não estou acreditando nisso, custei a arranjar este horário na minha agenda, e você vem agora e me fala isso? Você não se atreva a remarcar a minha consulta para um outro dia!”*

Ex.2: *“Você só pode estar me achando com cara de palhaço! O problema não é meu se vocês marcaram várias pessoas no mesmo horário! Eu vou estar aí no consultório no dia e hora marcada para ser consultado pelo Dr. João e pode ter certeza que vou ser atendido.”*

(2) Variedades de Respostas Sociais Parcialmente Adequadas:

A) A pessoa expressa desagrado e não define de forma objetiva o seu desejo, ou seja, ela não expressa claramente o que quer da situação social.

Ex.1: *“Olha, querida, marquei essa consulta com um mês de antecedência e você vem me falar agora que vai mudar a data e o horário da consulta? Como vamos resolver isso?”* (a pessoa não se coloca assertivamente, esperando da secretária uma solução).

Ex.2: *“Verdade? Poxa vida... há mais de 1 mês que marquei esta consulta e preciso muito dela. Acho estranho neste momento ser contatada para esta remarcação, pois tratei este assunto como prioridade e me organizei para isso. Não acho justo de véspera ser informada sobre isso. Poderiam ter desmarcado antes e terem me dado uma chance de procurar outro médico. E agora, como vamos fazer?”*

Ex.3: *“Nossa, mas eu marquei essa consulta com tanta antecedência! Como vocês fazem isso comigo?”*

(3) Variedades de Respostas Sociais Adequadas:

A) Nessa situação social específica, a habilidade assertiva é suficiente para uma interação habilidosa socialmente. Ou seja, é preciso que a pessoa especifique o serviço insatisfatório e solicite providências. A assertividade envolve a comunicação direta das necessidades, vontades e opiniões, sem punir, ameaçar ou humilhar o interlocutor, defendendo os seus direitos sem violar os dos outros.

Ex.1: *“Bom dia, fulana. Entendo que isso tenha acontecido, mas eu marquei esta consulta há um mês e preciso ser consultada hoje, pois tenho dificuldade de horário e me programei para estar aí hoje. Eu gostaria que você resolvesse essa situação, seja me encaixando em algum outro horário ainda hoje ou desmarcando os outros pacientes. Fico aguardando seu retorno. Obrigada.”* (a pessoa enfrenta a situação e coloca claramente o que ela deseja).

Ex.2: *“Mas a minha consulta já estava marcada há mais de um mês e só consegui essa folga do trabalho. Será que a senhora poderia me manter e remarcar outro paciente?”*

SITUAÇÃO SOCIAL 6:

Certo dia de manhã, uma pessoa te pede para buscar uma roupa e você acabou esquecendo. No momento que essa pessoa fica sabendo do seu esquecimento, ela te chama de imprestável, e diz: *“não sei onde estava com a cabeça para te pedir isso”*. O que você responderia nessa situação?

Comentário do Interlocutor ao Participante: *“Você é um(a) imprestável, não sei onde estava com a cabeça para te pedir isso”*

(1) Variedades de Repostas Sociais Inadequadas:

A) O comportamento passivo desconsidera os próprios desejos, enquanto permite que os outros alcancem seus desejos.

Ex.1: *“Você me desculpa?”*

Ex.2: *“Eu me esqueci. Me desculpa!”*

Ex.3: *“Eu nem falo nada. Vou embora e deixo a pessoa falando sozinha.”*

B) A pessoa utiliza a mentira social como forma de enfrentar a situação descrita acima.

Ex.1: *“Eu não fui buscar a roupa porque chegou visita de repente aqui em casa.”*

C) A pessoa agressiva focaliza nos próprios desejos e nega os sentimentos do outro.

Ex.1: *“Vai te catar!”* (enfrenta a situação de forma hostil).

Ex.2: *“Ai, que horror, precisa ser grosso(a) assim, eu esqueci... Você é que devia ir buscar, se era tão importante. Você não tem outra roupa, não?”*

(2) Variedades de Respostas Sociais Parcialmente Adequadas:

A) A pessoa enfrenta a situação, defendendo os próprios interesses de forma objetiva, mas não demonstra claramente se importar com as necessidades, desejos ou sentimentos da outra pessoa.

Ex.1: *“Você está sendo extremamente injusto. Eu esqueci apenas esta vez, mas te prestei favores todas as outras vezes que você me pediu.”*

Ex.2: *“Você está me julgando mal e por isso está sendo injusta. Você não me conhece.”* (insatisfação dela de estar sendo ofendida, volta para os sentimentos dela diante daquela situação e não leva em consideração a outra pessoa).

(3) Variedades de Respostas Sociais Adequadas:

A) A pessoa enfrenta a situação expressando os próprios direitos ou opiniões de uma forma adequada à situação, ao mesmo tempo em que demonstra claramente importar-se pelos sentimentos, desejos e necessidades da outra pessoa.

Ex.1: *“Desculpa pelo meu esquecimento, mas você não está sendo justa ao falar assim comigo. Eu sempre te atendo com boa vontade. Esquecer uma vez em noventa e nove não faz de mim uma imprestável.”*

Ex.2: *“Ei, espere, só porque eu me esqueci disso, sou imprestável agora? Tudo bem, me desculpe* (demonstrou importar-se pelos sentimentos da outra pessoa) *por isso, mas acho que agora você me ofendeu.”*

B) A pessoa habilidosa socialmente faz uma declaração empática relacionando: situação, perspectiva e sentimentos da outra pessoa e, após certificar-se de que a pessoa se sentiu compreendida, declara os próprios sentimentos e perspectiva ou pede desculpas/ ou pergunta o que fazer para melhorar a situação.

Ex.1: *“Eu entendo como você deve estar se sentindo. Eu concordo que é frustrante contar com uma pessoa e verificar que o seu pedido não foi atendido. No entanto, você não está sendo justa nas suas palavras, porque eu realmente não tive a intenção de te deixar na mão. Num outro momento, quando você estiver mais calma, a gente conversa melhor.”*

SITUAÇÃO SOCIAL 7:

Você foi comprar pão no supermercado. Quando vai se dirigir ao caixa, verifica que as filas são longas e que as pessoas estão abarrotadas de compras. Se você ficar esperando sua vez, não conseguirá chegar a tempo do programa (ex.: cinema, teatro...) marcado com seu(sua) amigo(a). O que você faz?

(1) Variedades de Respostas Sociais Inadequadas:

A) A pessoa que responde a situação de forma passiva desconsidera os próprios desejos.

Ex.1: “Deixo as compras no carrinho e volto outro dia.” (não atende aos seus desejos).

Ex.2: “Eu largo as compras e vou embora.”

B) A pessoa agressiva enfrenta a situação social, mas de uma forma que compromete a qualidade da interação.

Ex.1: “*Eu vou passar a sua frente para comprar esse pão.*”

(2) Variedades de Respostas Sociais Parcialmente Adequadas:

A) A pessoa expressa diretamente os próprios interesses, desejos, necessidades, sem manifestar um interesse genuíno pelos sentimentos, perspectivas e desejos da outra pessoa.

Ex.1: “*Será que não dá pra eu passar aqui na sua frente? É que estou muito atrasado e é só um pãozinho. Eu estou com o dinheiro certo, é rapidinho.*”

Ex.2: “*Você se importa de que eu passe à frente, pois estou com um compromisso urgente?*”

Ex.3: “*Senhor, eu preciso comprar apenas o pão, as filas estão enormes, e não existem caixas rápidas, se importaria se eu passasse na sua frente?*”

(3) Variedades de Respostas Sociais Adequadas:

A) Os pedidos que geram conseqüências positivas apresentam as seguintes características:

- o pedido deve incluir uma declaração que comunica, com sensibilidade, o desejo e os sentimentos da outra pessoa;
- o desejo é expresso de maneira clara e direta.

Ex.1: “*Com licença... Eu sei que deveria estar na fila esperando a minha vez como sempre faço, mas estou atrasada para um compromisso e só tenho esse pão para passar no caixa. Você se importaria se eu passasse na sua frente?*” (validou o fato de que seria correto estar na fila esperando como a outra pessoa e, ao mesmo tempo, expressou de maneira clara e direta o que queria da situação).

B) A pessoa enfrenta a situação, defendendo os próprios interesses, desejos, necessidades e, ao mesmo tempo, demonstrando claramente importar-se com os interesses, desejos e necessidades da outra pessoa, refletindo sensibilidade interpessoal. Assim, o outro se sentirá reconhecido e irá receber melhor o pedido.

Ex.1: *"Oi, boa tarde, desculpe te incomodar, mas estou vendo que há muitas pessoas na fila, só que estou tão atrasado com um compromisso! Sei que não é o certo, mas será que você deixaria eu passar na sua frente?"*

ANEXO XII - ESCALA DE SATISFAÇÃO COM A VIDA

1- As coisas vão se tornando piores à medida que envelheço.

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

2- Sinto-me muito sozinho (a).

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

3- Às vezes sinto que a vida não vale a pena.

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

4- Sinto-me tão feliz hoje como quando eu era mais jovem.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Discordo totalmente | <input type="checkbox"/> Concordo na maior parte |
| <input type="checkbox"/> Discordo na maior parte | <input type="checkbox"/> Concordo totalmente |
| <input type="checkbox"/> Não concordo nem discordo | |

5- Tenho muitas coisas sobre as quais me entristecer.

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

6- À medida que avalio a minha vida, sinto-me totalmente satisfeito (a).

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

7- Este é o período mais triste da minha vida.

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

8- Minha vida poderia ser mais feliz do que ela é atualmente.

- Discordo totalmente Concordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte

9- Estes são os melhores anos da minha vida.

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

10- Quando penso sobre minha vida passada, percebo que não consegui muitas das coisas importantes que gostaria de obter.

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

11- Tenho obtido mais do que esperava obter.

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

12- À medida que envelheço, as coisas ficam melhores do que imaginei que seriam.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Discordo totalmente | <input type="checkbox"/> Concordo na maior parte |
| <input type="checkbox"/> Discordo na maior parte | <input type="checkbox"/> Concordo totalmente |
| <input type="checkbox"/> Não concordo nem discordo | |

ANEXO XIII - ESCALA PANAS**- Escala de Afetos Negativos**

1- Sinto-me irritado (a).

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

2- Sinto-me angustiado (a).

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

3- Sinto-me transtornado (a).

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

4- Sinto-me nervoso (a).

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

5- Sinto-me culpado (a).

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

6- Sinto-me assustado (a).

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

7- Sinto-me hostil.

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

8- Sinto-me tenso (a).

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Discordo totalmente | <input type="checkbox"/> Concordo na maior parte |
| <input type="checkbox"/> Discordo na maior parte | <input type="checkbox"/> Concordo totalmente |
| <input type="checkbox"/> Não concordo nem discordo | |

9- Sinto-me amedrontado (a).

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

- Escala de Afetos Positivos

1- Sinto-me interessado(a).

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

2- Sinto-me animado (a).

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

3- Sinto-me inspirado (a).

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

4- Sinto-me seguro (a).

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

5- Sinto-me determinado (a).

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

6- Sinto-me entusiasmado (a).

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

7- Sinto-me dinâmico (a).

- Discordo totalmente
- Discordo na maior parte
- Não concordo nem discordo
- Concordo na maior parte
- Concordo totalmente

ANEXO XIV - CARTA DE APROVAÇÃO DO ESTUDO NA COMISSÃO DE ÉTICA EM PESQUISA – COEP/UERJ



Universidade do Estado do Rio de Janeiro/Sr2

Comissão de Ética em Pesquisa – COEP

Rua São Francisco Xavier, 524, bloco E, 3º. andar, sala 3018 - Maracanã.

CEP 20550-900 – Rio de Janeiro, RJ.

E - mail: etica@uerj.br - Telefone: (21) 2569-3490

PARECER COEP 034/2008

A Comissão de Ética em Pesquisa – COEP, em sua 6ª Reunião Ordinária em 14 de julho de 2008, analisou o protocolo de pesquisa n°. **013.3.2008**, segundo as normas éticas vigentes no país para pesquisa envolvendo sujeitos humanos e emite seu parecer.

Projeto de pesquisa: “*A Avaliação da Eficácia de um programa de Treinamento em Habilidades Sociais para Idosos. (T.H.S. I)*”.

Pesquisadora Responsável: Eliane Mary de Oliveira Falcone

Doutoranda: Rachel Shimba Carneiro

Instituição Responsável: Instituto de Psicologia - UERJ

Área do Conhecimento: 7.00- Ciências Humanas – 7.07 - Psicologia

Palavras-chave: terceira idade, qualidade de vida, treinamento de habilidades sociais.

Sumário: O crescimento da população de idosos é um acontecimento mundial e os estudos atuais apontam que a capacidade de interagir socialmente é fundamental para o idoso, a fim de que possa garantir melhor qualidade de vida. São escassas as pesquisas que focalizam especificamente o repertório de habilidades sociais de idosos, por conseguinte, existem poucos trabalhos abordando o tema treinamento de habilidades sociais na terceira idade. Este estudo visa avaliar se os estudantes da UNATI – UERJ, submetidos a um programa de treinamento em habilidades sociais elaborado especificamente para a terceira idade, apresentarão um maior repertório de habilidades sociais e níveis mais elevados de qualidade de vida do que os idosos que não participarão de tal treinamento.

Serão selecionados 48 idosos de ambos os sexos estudantes da UNATI com mais de 60 anos.

Objetivo: Avaliar se os estudantes da UNATI – UERJ, submetidos, a um programa de treinamento em habilidades sociais elaborado especificamente para a terceira idade, apresentarão um maior repertório de habilidades sociais e níveis mais elevados de qualidade de vida do que os idosos que não participarão de tal treinamento e a partir daí fornecer subsídios para implantação de Programas de Treinamento em Habilidades Sociais específicos para terceira idade, visando maior qualidade de vida dos idosos.

Considerações Finais: O projeto foi apresentado de maneira extremamente detalhada, destacando os principais objetivos e justificativas. O currículo da pesquisadora responsável comprova experiência e capacitação para realização da proposta.

Após o atendimento à solicitação do Parecer COEP n° 022/2008 e apresentação da correção no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, a Comissão deliberou pela **aprovação** do projeto.

Faz-se necessário apresentar Relatório Anual - **previsto para julho de 2009**, para cumprir o disposto no item VII. 13.d da RES. 196/96/CNS. Além disso, a COEP deverá ser informada de fatos relevantes que alterem o curso normal do estudo, devendo o pesquisador apresentar justificativa, caso o projeto venha a ser interrompido e/ou os resultados não sejam publicados.

Situação: Projeto Aprovado.

Rio de Janeiro, 15 de julho de 2008.


Prof. Dr. Olinto Pegoraro

Coordenador da Comissão de Ética em Pesquisa - UERJ

ANEXO XV - A CONCORDÂNCIA ENTRE AS AVALIAÇÕES REALIZADAS PELOS JUIZES PARA CADA COMPORTAMENTO VERBAL DOS PARTICIPANTES NAS SETE SITUAÇÕES DE JOGOS DE PAPÉIS NOS DIFERENTES MOMENTOS

AVALIAÇÃO PRÉ-TREINAMENTO

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogo de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 1: Vamos supor que um(a) novo(a) vizinho(a) da sua idade se mudou para o apartamento ao lado do seu. Você nunca conversou com ele, mas gostaria de se apresentar para ele(a). Vocês pegam o mesmo elevador.

Comentário do Interlocutor ao Participante: “*Bom dia*”.

Situação 1/Participantes	Juiz1	Juiz 2	Concordância
P1	1	1	✓
P2	3	3	✓
P3	2	2	✓
P4	3	3	✓
P5	1	1	✓
P6	1	1	✓
P7	1	1	✓
P8	1	1	✓
P9	2	2	✓
P10	3	2	3
P11	1	1	✓
P12	1	1	✓
P13	3	3	✓
P14	1	1	✓
P15	1	2	2
P16	1	1	✓
P17	1	1	✓
P18	1	1	✓
P19	1	1	✓
P20	1	1	✓
P21	1	1	✓
P22	3	2	2

P23	3	3	✓
P24	1	1	✓
P25	1	1	✓
P26	1	1	✓
P27	1	1	✓
P28	1	1	✓
P29	1	1	✓
P30	1	1	✓
P31	2	2	✓
P32	2	2	✓
P33	2	2	✓
P34	1	1	✓
P35	1	1	✓
P36	3	3	✓
P37	3	3	✓
P38	1	1	✓
P39	2	2	✓
P40	1	2	1

36 concordâncias.

04 discordâncias.

36/40 = 0,90 = 90% de concordância.

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogo de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 2: Você acabou de receber uma notícia de seus parentes, indicando que eles irão te visitar na próxima semana. Você já tinha planos para esse fim de semana e não queria receber visitas. De repente, você recebe um telefonema deles para confirmar a visita.

Comentário do Interlocutor ao Participante: “Boa noite, estou ligando para confirmar a nossa visita esse final de semana.”

Situação 2/Participantes	Juiz1	Juiz 2	Concordância
P1	1	1	✓
P2	3	3	✓

<i>P3</i>	1	1	✓
<i>P4</i>	1	1	✓
<i>P5</i>	3	2	3
<i>P6</i>	1	1	✓
<i>P7</i>	1	1	✓
<i>P8</i>	1	1	✓
<i>P9</i>	3	3	✓
<i>P10</i>	1	1	✓
<i>P11</i>	1	1	✓
<i>P12</i>	1	1	✓
<i>P13</i>	1	1	✓
<i>P14</i>	3	3	✓
<i>P15</i>	1	1	✓
<i>P16</i>	1	1	✓
<i>P17</i>	1	1	✓
<i>P18</i>	1	1	✓
<i>P19</i>	3	3	✓
<i>P20</i>	3	3	✓
<i>P21</i>	3	2	3
<i>P22</i>	3	3	✓
<i>P23</i>	3	3	✓
<i>P24</i>	1	1	✓
<i>P25</i>	1	1	✓
<i>P26</i>	3	2	3
<i>P27</i>	1	1	✓
<i>P28</i>	1	1	✓
<i>P29</i>	1	1	✓
<i>P30</i>	1	1	✓
<i>P31</i>	1	1	✓
<i>P32</i>	1	1	✓
<i>P33</i>	1	1	✓
<i>P34</i>	1	1	✓
<i>P35</i>	1	1	✓

P36	2	1	1
P37	2	2	✓
P38	1	1	✓
P39	3	3	✓
P40	1	1	✓

36 concordâncias.

04 discordâncias.

36/40 = 0,90 = 90% de concordância.

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogo de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 3: Você está numa roda de amigos e colegas que estão falando de um filme que você achou ruim. Entretanto, as pessoas ao seu redor estão elogiando o filme e argumentando o quanto ele é bom. Num determinado momento, perguntam o que você achou do filme. O que você responde?

Comentário do Interlocutor ao Participante: *“Eu nunca tinha assistido um filme tão bom! E você, o que achou do filme?”*

Situação 3/Participantes	Juiz1	Juiz 2	Concordância
P1	2	2	✓
P2	3	2	3
P3	1	2	3
P4	2	2	✓
P5	2	2	✓
P6	1	1	✓
P7	2	2	✓
P8	2	2	✓
P9	3	3	✓
P10	3	2	3
P11	2	2	✓
P12	2	2	✓
P13	2	2	✓
P14	1	2	1
P15	2	2	✓

<i>P16</i>	1	1	✓
<i>P17</i>	1	1	✓
<i>P18</i>	1	1	✓
<i>P19</i>	3	3	✓
<i>P20</i>	2	2	✓
<i>P21</i>	2	2	✓
<i>P22</i>	2	2	✓
<i>P23</i>	3	3	✓
<i>P24</i>	2	2	✓
<i>P25</i>	2	2	✓
<i>P26</i>	2	2	✓
<i>P27</i>	2	2	✓
<i>P28</i>	2	2	✓
<i>P29</i>	2	2	✓
<i>P30</i>	1	1	✓
<i>P31</i>	2	1	1
<i>P32</i>	3	2	2
<i>P33</i>	3	2	1
<i>P34</i>	1	1	✓
<i>P35</i>	1	1	✓
<i>P36</i>	2	2	✓
<i>P37</i>	2	2	✓
<i>P38</i>	2	2	✓
<i>P39</i>	2	2	✓
<i>P40</i>	2	2	✓

33 concordâncias.

07 discordâncias.

$33/40 = 0,825 = 82,5\%$ de concordância.

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogo de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 4: Um(a) amigo(a) sempre pede emprestado para você uns trocados para comprar um doce, um refrigerante, uma bala etc. Ele(a) nunca te pagou o que deve, embora lhe deva uns 80 reais. Você acaba de encontrar o(a) seu(sua) amigo(a).

Comentário do Interlocutor ao Participante: “Oi, tudo bem, amigo(a)?”

Situação 4/Participantes	Juiz1	Juiz 2	Concordância
P1	1	1	✓
P2	1	1	✓
P3	1	1	✓
P4	1	1	✓
P5	1	2	1
P6	1	1	✓
P7	1	1	✓
P8	1	1	✓
P9	1	1	✓
P10	2	2	✓
P11	1	1	✓
P12	1	1	✓
P13	1	1	✓
P14	1	1	✓
P15	1	1	✓
P16	1	1	✓
P17	1	1	✓
P18	1	1	✓
P19	2	2	✓
P20	1	1	✓
P21	1	1	✓
P22	1	1	✓
P23	1	1	✓
P24	1	1	✓
P25	1	1	✓
P26	2	2	✓

P27	1	1	✓
P28	1	1	✓
P29	1	1	✓
P30	1	1	✓
P31	1	1	✓
P32	1	1	✓
P33	1	1	✓
P34	1	1	✓
P35	1	1	✓
P36	3	2	3
P37	1	1	✓
P38	1	1	✓
P39	1	1	✓
P40	1	1	✓

38 concordâncias.

02 discordâncias.

38/40 = 0,95 = 95% de concordância.

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogo de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 5: A secretária do seu dentista te liga para desmarcar a consulta porque muitos pacientes foram marcados nesse mesmo horário. Você marcou essa consulta com um mês de antecedência. O que você responderia nessa situação social?

Comentário do Interlocutor ao Participante: *“Bom dia, quem está falando é a secretária do Doutor João. Eu estou ligando, pois mais de um paciente foi marcado no mesmo horário e por isso terei que marcar a sua consulta para um outro dia.”*

Situação 5/Participantes	Juiz1	Juiz 2	Concordância
P1	1	1	✓
P2	1	1	✓
P3	3	3	✓

<i>P4</i>	2	2	✓
<i>P5</i>	1	1	✓
<i>P6</i>	1	1	✓
<i>P7</i>	2	2	✓
<i>P8</i>	3	3	✓
<i>P9</i>	1	3	1
<i>P10</i>	1	2	1
<i>P11</i>	1	1	✓
<i>P12</i>	3	3	✓
<i>P13</i>	1	1	✓
<i>P14</i>	1	2	1
<i>P15</i>	1	1	✓
<i>P16</i>	1	1	✓
<i>P17</i>	1	1	✓
<i>P18</i>	1	1	✓
<i>P19</i>	1	2	2
<i>P20</i>	2	2	✓
<i>P21</i>	2	2	✓
<i>P22</i>	2	2	✓
<i>P23</i>	2	2	✓
<i>P24</i>	1	1	✓
<i>P25</i>	1	1	✓
<i>P26</i>	3	3	✓
<i>P27</i>	2	2	✓
<i>P28</i>	3	3	✓
<i>P29</i>	1	1	✓
<i>P30</i>	1	1	✓
<i>P31</i>	1	2	1
<i>P32</i>	1	1	✓
<i>P33</i>	2	3	3
<i>P34</i>	1	1	✓
<i>P35</i>	2	2	✓
<i>P36</i>	3	2	2

P37	2	2	✓
P38	2	2	✓
P39	1	1	✓
P40	3	1	1

32 concordâncias.

08 discordâncias.

32/40 = 0,80 = 80% de concordância.

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogo de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 6: Certo dia de manhã, uma pessoa te pede para buscar uma roupa e você acabou esquecendo. No momento que essa pessoa fica sabendo do seu esquecimento, ela te chama de imprestável, e diz: “*não sei onde estava com a cabeça para te pedir isso*”. O que você responderia nessa situação?

Comentário do Interlocutor ao Participante: “*Você é um(a) imprestável, não sei onde estava com a cabeça para te pedir isso*”

Situação 6/Participantes	Juiz1	Juiz 2	Concordância
P1	1	1	✓
P2	1	3	1
P3	2	1	2
P4	1	1	✓
P5	1	1	✓
P6	1	1	✓
P7	2	2	✓
P8	1	1	✓
P9	2	2	✓
P10	1	1	✓
P11	1	1	✓
P12	2	2	✓
P13	1	1	✓
P14	1	1	✓
P15	1	1	✓
P16	1	1	✓

<i>P17</i>	1	1	✓
<i>P18</i>	1	1	✓
<i>P19</i>	1	3	2
<i>P20</i>	3	1	1
<i>P21</i>	2	2	✓
<i>P22</i>	2	2	✓
<i>P23</i>	2	3	2
<i>P24</i>	1	1	✓
<i>P25</i>	1	1	✓
<i>P26</i>	1	1	✓
<i>P27</i>	1	2	2
<i>P28</i>	1	2	1
<i>P29</i>	1	1	✓
<i>P30</i>	2	2	✓
<i>P31</i>	1	1	✓
<i>P32</i>	1	1	✓
<i>P33</i>	1	2	1
<i>P34</i>	1	1	✓
<i>P35</i>	1	2	1
<i>P36</i>	3	2	1
<i>P37</i>	2	2	✓
<i>P38</i>	1	1	✓
<i>P39</i>	1	1	✓
<i>P40</i>	1	1	✓

30 concordâncias.

10 discordâncias.

$30/40 = 0,75 = 75\%$ de concordância.

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogo de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 7: Você foi comprar pão no supermercado. Quando vai se dirigir ao caixa, verifica que as filas são longas e que as pessoas estão abarrotadas de compras. Se você ficar esperando sua vez, não conseguirá chegar a tempo do programa (ex.: cinema, teatro...) marcado com seu(sua) amigo(a). O que você faz?

Situação 7/Participantes	Juiz1	Juiz 2	Concordância
P1	1	1	✓
P2	1	1	✓
P3	2	2	✓
P4	2	2	✓
P5	1	1	✓
P6	1	1	✓
P7	1	1	✓
P8	1	1	✓
P9	2	2	✓
P10	1	1	✓
P11	1	1	✓
P12	2	2	✓
P13	1	1	✓
P14	1	1	✓
P15	1	1	✓
P16	1	1	✓
P17	2	2	✓
P18	1	1	✓
P19	1	1	✓
P20	2	2	✓
P21	1	1	✓
P22	1	1	✓
P23	2	2	✓
P24	1	1	✓
P25	1	1	✓
P26	2	2	✓
P27	2	2	✓

P28	1	1	✓
P29	1	1	✓
P30	1	2	1
P31	1	1	✓
P32	3	3	✓
P33	1	1	✓
P34	1	1	✓
P35	1	1	✓
P36	1	1	✓
P37	1	1	✓
P38	2	2	✓
P39	1	1	✓
P40	1	1	✓

39 concordâncias.

01 discordância.

$39/40 = 0,975 = 97,5\%$ de concordância.

AVALIAÇÃO PÓS-TREINAMENTO

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogo de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 1: Vamos supor que um(a) novo(a) vizinho(a) da sua idade se mudou para o apartamento ao lado do seu. Você nunca conversou com ele, mas gostaria de se apresentar para ele(a). Vocês pegam o mesmo elevador.

Comentário do Interlocutor ao Participante: “*Bom dia*”.

Situação 1/Participantes	Juiz1	Juiz 2	Concordância
P1	2	2	✓
P2	1	1	✓
P3	2	2	✓
P4	3	3	✓
P5	2	2	✓

<i>P6</i>	1	1	✓
<i>P7</i>	2	2	✓
<i>P8</i>	2	2	✓
<i>P9</i>	3	3	✓
<i>P10</i>	3	3	✓
<i>P11</i>	2	2	✓
<i>P12</i>	2	2	✓
<i>P13</i>	2	2	✓
<i>P14</i>	3	2	3
<i>P15</i>	1	1	✓
<i>P16</i>	1	1	✓
<i>P17</i>	1	1	✓
<i>P18</i>	3	2	3
<i>P19</i>	3	3	✓
<i>P20</i>	3	3	✓
<i>P21</i>	2	2	✓
<i>P22</i>	1	1	✓
<i>P23</i>	3	3	✓
<i>P24</i>	2	2	✓
<i>P25</i>	3	2	3
<i>P26</i>	1	1	✓
<i>P27</i>	1	1	✓
<i>P28</i>	3	3	✓
<i>P29</i>	2	2	✓
<i>P30</i>	2	2	✓
<i>P31</i>	1	1	✓
<i>P32</i>	1	1	✓
<i>P33</i>	2	2	✓
<i>P34</i>	1	1	✓
<i>P35</i>	1	1	✓
<i>P36</i>	2	2	✓
<i>P37</i>	3	3	✓
<i>P38</i>	1	1	✓

P39	1	1	✓
P40	1	1	✓

37 concordâncias.

03 discordâncias.

$37/40 = 0,925 = 92,5\%$ de concordância.

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogo de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 2: Você acabou de receber uma notícia de seus parentes, indicando que eles irão te visitar na próxima semana. Você já tinha planos para esse fim de semana e não queria receber visitas. De repente, você recebe um telefonema deles para confirmar a visita.

Comentário do Interlocutor ao Participante: *“Boa noite, estou ligando para confirmar a nossa visita esse final de semana.”*

Situação 2/Participantes	Juiz1	Juiz 2	Concordância
P1	1	1	✓
P2	3	3	✓
P3	3	3	✓
P4	1	1	✓
P5	3	3	✓
P6	1	1	✓
P7	1	1	✓
P8	1	1	✓
P9	3	3	✓
P10	1	1	✓
P11	2	3	2
P12	1	1	✓
P13	2	2	✓
P14	3	3	✓
P15	1	1	✓
P16	3	3	✓

<i>P17</i>	1	1	✓
<i>P18</i>	1	1	✓
<i>P19</i>	3	3	✓
<i>P20</i>	3	3	✓
<i>P21</i>	3	3	✓
<i>P22</i>	1	1	✓
<i>P23</i>	3	3	✓
<i>P24</i>	3	1	3
<i>P25</i>	1	1	✓
<i>P26</i>	1	1	✓
<i>P27</i>	3	3	✓
<i>P28</i>	3	3	✓
<i>P29</i>	1	1	✓
<i>P30</i>	3	3	✓
<i>P31</i>	1	1	✓
<i>P32</i>	1	1	✓
<i>P33</i>	3	3	✓
<i>P34</i>	1	1	✓
<i>P35</i>	1	1	✓
<i>P36</i>	1	1	✓
<i>P37</i>	1	1	✓
<i>P38</i>	1	1	✓
<i>P39</i>	1	1	✓
<i>P40</i>	3	3	✓

38 concordâncias.

02 discordâncias.

$38/40 = 0,95 = 95\%$ de concordância.

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogo de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 3: Você está numa roda de amigos e colegas que estão falando de um filme que você achou ruim. Entretanto, as pessoas ao seu redor estão elogiando o filme e argumentando o quanto ele é bom. Num determinado momento, perguntam o que você achou do filme. O que você responde?

Comentário do Interlocutor ao Participante: *“Eu nunca tinha assistido um filme tão bom! E você, o que achou do filme?”*

Situação 3/Participantes	Juiz1	Juiz 2	Concordância
P1	2	1	1
P2	3	3	✓
P3	2	2	✓
P4	3	3	✓
P5	2	2	✓
P6	1	1	✓
P7	2	2	✓
P8	3	2	2
P9	3	1	1
P10	2	2	✓
P11	1	1	✓
P12	2	2	✓
P13	3	2	2
P14	1	1	✓
P15	1	2	1
P16	2	1	1
P17	2	2	✓
P18	2	2	✓
P19	3	1	2
P20	2	2	✓
P21	1	2	1
P22	2	2	✓
P23	3	2	2
P24	2	2	✓
P25	3	3	✓
P26	1	1	✓
P27	2	2	✓

P28	2	2	✓
P29	1	1	✓
P30	1	1	✓
P31	1	1	✓
P32	1	1	✓
P33	3	3	✓
P34	1	1	✓
P35	2	2	✓
P36	1	1	✓
P37	3	2	2
P38	2	2	✓
P39	1	2	1
P40	2	2	✓

30 concordâncias.

11 discordâncias.

29/40 = 0,725 = 72,5% de concordância.

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogo de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 4: Um(a) amigo(a) sempre pede emprestado para você uns trocados para comprar um doce, um refrigerante, uma bala etc. Ele(a) nunca te pagou o que deve, embora lhe deva uns 80 reais. Você acaba de encontrar o(a) seu(sua) amigo(a).

Comentário do Interlocutor ao Participante: “Oi, tudo bem, amigo(a)?”

Situação 4/Participantes	Juiz1	Juiz 2	Concordância
P1	1	1	✓
P2	1	1	✓
P3	1	1	✓
P4	1	1	✓
P5	1	1	✓
P6	1	1	✓
P7	1	1	✓
P8	1	1	✓

<i>P9</i>	3	3	✓
<i>P10</i>	1	2	1
<i>P11</i>	1	1	✓
<i>P12</i>	1	1	✓
<i>P13</i>	1	1	✓
<i>P14</i>	1	1	✓
<i>P15</i>	1	1	✓
<i>P16</i>	1	1	✓
<i>P17</i>	1	1	✓
<i>P18</i>	1	1	✓
<i>P19</i>	2	2	✓
<i>P20</i>	2	2	✓
<i>P21</i>	2	2	✓
<i>P22</i>	1	1	✓
<i>P23</i>	1	1	✓
<i>P24</i>	1	1	✓
<i>P25</i>	3	3	✓
<i>P26</i>	1	1	✓
<i>P27</i>	1	1	✓
<i>P28</i>	1	1	✓
<i>P29</i>	2	2	✓
<i>P30</i>	1	1	✓
<i>P31</i>	1	1	✓
<i>P32</i>	1	1	✓
<i>P33</i>	3	1	3
<i>P34</i>	1	1	✓
<i>P35</i>	1	1	✓
<i>P36</i>	1	1	✓
<i>P37</i>	1	1	✓
<i>P38</i>	1	1	✓
<i>P39</i>	1	1	✓
<i>P40</i>	1	1	✓

38 concordâncias.

02 discordâncias.

38/40 = 0,95 = 95% de concordância.

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogo de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 5: A secretária do seu dentista te liga para desmarcar a consulta porque muitos pacientes foram marcados nesse mesmo horário. Você marcou essa consulta com um mês de antecedência. O que você responderia nessa situação social?

Comentário do Interlocutor ao Participante: *“Bom dia, quem está falando é a secretária do Doutor João. Eu estou ligando, pois mais de um paciente foi marcado no mesmo horário e por isso terei que marcar a sua consulta para um outro dia.”*

Situação 5/Participantes	Juiz1	Juiz 2	Concordância
P1	2	2	✓
P2	1	2	1
P3	1	1	✓
P4	2	2	✓
P5	2	2	✓
P6	1	1	✓
P7	2	2	✓
P8	3	3	✓
P9	1	3	3
P10	1	1	✓
P11	1	3	1
P12	3	3	✓
P13	1	1	✓
P14	1	2	2
P15	1	1	✓
P16	1	3	1
P17	3	3	✓
P18	3	3	✓
P19	2	3	2
P20	3	3	✓

P21	1	1	✓
P22	3	2	3
P23	2	2	✓
P24	1	1	✓
P25	1	1	✓
P26	3	2	3
P27	3	3	✓
P28	3	3	✓
P29	1	1	✓
P30	1	1	✓
P31	1	1	✓
P32	3	1	1
P33	3	3	✓
P34	1	1	✓
P35	1	1	✓
P36	1	2	1
P37	1	2	2
P38	2	2	✓
P39	1	1	✓
P40	1	1	✓

29 concordâncias.

11 discordâncias.

$29/40 = 0,725 = 72,5\%$ de concordância.

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogo de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 6: Certo dia de manhã, uma pessoa te pede para buscar uma roupa e você acabou esquecendo. No momento que essa pessoa fica sabendo do seu esquecimento, ela te chama de imprestável, e diz: “*não sei onde estava com a cabeça para te pedir isso*”. O que você responderia nessa situação?

Comentário do Interlocutor ao Participante: “*Você é um(a) imprestável, não sei onde estava com a cabeça para te pedir isso*”

Situação 6/Participantes	Juiz1	Juiz 2	Concordância
P1	2	2	✓
P2	1	1	✓
P3	1	2	2
P4	1	1	✓
P5	2	2	✓
P6	1	1	✓
P7	1	1	✓
P8	2	2	✓
P9	3	3	✓
P10	1	1	✓
P11	3	1	1
P12	1	1	✓
P13	1	1	✓
P14	1	1	✓
P15	1	1	✓
P16	1	1	✓
P17	2	2	✓
P18	1	1	✓
P19	2	2	✓
P20	3	3	✓
P21	1	1	✓
P22	1	2	2
P23	3	3	✓
P24	1	1	✓
P25	1	1	✓
P26	1	1	✓
P27	1	2	2
P28	1	2	2
P29	1	1	✓
P30	1	2	2
P31	1	1	✓
P32	1	1	✓

<i>P33</i>	1	<i>1</i>	✓
<i>P34</i>	1	<i>1</i>	✓
<i>P35</i>	2	<i>2</i>	✓
<i>P36</i>	2	<i>2</i>	✓
<i>P37</i>	1	<i>2</i>	3
<i>P38</i>	1	<i>1</i>	✓
<i>P39</i>	1	<i>1</i>	✓
<i>P40</i>	1	<i>1</i>	✓

33 concordâncias.

07 discordâncias.

33/40 = 0,825 = 82,5% de concordância.

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogo de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 7: Você foi comprar pão no supermercado. Quando vai se dirigir ao caixa, verifica que as filas são longas e que as pessoas estão abarrotadas de compras. Se você ficar esperando sua vez, não conseguirá chegar a tempo do programa (ex.: cinema, teatro...) marcado com seu(sua) amigo(a). O que você faz?

Situação 7/Participantes	Juiz1	Juiz 2	Concordância
<i>P1</i>	1	<i>1</i>	✓
<i>P2</i>	1	<i>1</i>	✓
<i>P3</i>	2	<i>2</i>	✓
<i>P4</i>	3	<i>2</i>	2
<i>P5</i>	1	<i>1</i>	✓
<i>P6</i>	1	<i>1</i>	✓
<i>P7</i>	1	<i>1</i>	✓
<i>P8</i>	1	<i>1</i>	✓
<i>P9</i>	3	<i>2</i>	2
<i>P10</i>	1	<i>1</i>	✓
<i>P11</i>	3	<i>2</i>	2
<i>P12</i>	1	<i>1</i>	✓
<i>P13</i>	2	<i>2</i>	✓
<i>P14</i>	1	<i>1</i>	✓

<i>P15</i>	1	1	✓
<i>P16</i>	1	1	✓
<i>P17</i>	3	3	✓
<i>P18</i>	1	1	✓
<i>P19</i>	1	1	✓
<i>P20</i>	2	2	✓
<i>P21</i>	2	2	✓
<i>P22</i>	1	1	✓
<i>P23</i>	1	1	✓
<i>P24</i>	1	1	✓
<i>P25</i>	2	2	✓
<i>P26</i>	2	2	✓
<i>P27</i>	1	1	✓
<i>P28</i>	1	1	✓
<i>P29</i>	2	2	✓
<i>P30</i>	2	2	✓
<i>P31</i>	1	1	✓
<i>P32</i>	3	2	2
<i>P33</i>	1	1	✓
<i>P34</i>	1	1	✓
<i>P35</i>	1	1	✓
<i>P36</i>	1	1	✓
<i>P37</i>	2	2	✓
<i>P38</i>	2	2	✓
<i>P39</i>	1	1	✓
<i>P40</i>	1	1	✓

36 concordâncias.

04 discordâncias.

$36/40 = 0,90 = 90\%$ de concordância.

AVALIAÇÃO FOLLOW-UP

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogo de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 1: Vamos supor que um(a) novo(a) vizinho(a) da sua idade se mudou para o apartamento ao lado do seu. Você nunca conversou com ele, mas gostaria de se apresentar para ele(a). Vocês pegam o mesmo elevador.

Comentário do Interlocutor ao Participante: “*Bom dia*”.

Situação 1/Participantes	Juiz1	Juiz 2	Concordância
P1	1	1	✓
P24	1	1	✓
P28	3	3	✓
P4	3	3	✓
P5	2	2	✓
P30	3	3	✓
P7	3	3	✓
P8	2	2	✓
P9	1	1	✓
P33	2	3	3
P11	1	1	✓
P12	2	2	✓
P21	3	3	✓
P14	2	2	✓
P25	3	3	✓
P16	3	3	✓
P17	2	2	✓
P18	2	2	✓
P37	3	3	✓
P20	3	3	✓

19 concordâncias.

01 discordâncias.

19/20 = 0,95 = 95% de concordância.

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogo de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 2: Você acabou de receber uma notícia de seus parentes, indicando que eles irão te visitar na próxima semana. Você já tinha planos para esse fim de semana e não queria receber visitas. De repente, você recebe um telefonema deles para confirmar a visita.

Comentário do Interlocutor ao Participante: “Boa noite, estou ligando para confirmar a nossa visita esse final de semana.”

Situação 2/Participantes	Juíz1	Juíz 2	Concordância
P1	3	3	✓
P24	1	1	✓
P28	3	3	✓
P4	1	1	✓
P5	3	3	✓
P30	2	2	✓
P7	1	1	✓
P8	1	1	✓
P9	3	3	✓
P33	3	3	✓
P11	3	3	✓
P12	3	3	✓
P21	3	3	✓
P14	3	3	✓
P25	1	1	✓
P16	2	2	✓
P17	3	3	✓
P18	1	1	✓
P37	2	2	✓
P20	3	3	✓

20 concordâncias.

20/20 = 0,10 = 100% de concordância.

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogo de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 3: Você está numa roda de amigos e colegas que estão falando de um filme que você achou ruim. Entretanto, as pessoas ao seu redor estão elogiando o filme e argumentando o quanto ele é bom. Num determinado momento, perguntam o que você achou do filme. O que você responde?

Comentário do Interlocutor ao Participante: *“Eu nunca tinha assistido um filme tão bom! E você, o que achou do filme?”*

Situação 3/Participantes	Juiz1	Juiz 2	Concordância
P1	1	1	✓
P24	2	3	2
P28	2	2	✓
P4	1	1	✓
P5	2	2	✓
P30	1	1	✓
P7	1	2	3
P8	2	2	✓
P9	2	2	✓
P33	3	3	✓
P11	1	1	✓
P12	2	2	✓
P21	2	3	2
P14	2	1	2
P25	3	3	✓
P16	2	2	✓
P17	2	2	✓
P18	1	1	✓
P37	1	1	✓
P20	1	1	✓

16 concordâncias.

04 discordâncias.

16/20 = 0,80 = 80% de concordância.

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogo de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 4: Um(a) amigo(a) sempre pede emprestado para você uns trocados para comprar um doce, um refrigerante, uma bala etc. Ele(a) nunca te pagou o que deve, embora lhe deva uns 80 reais. Você acaba de encontrar o(a) seu(sua) amigo(a).

Comentário do Interlocutor ao Participante: “Oi, tudo bem, amigo(a)?”

Situação 4/Participantes	Juíz1	Juíz 2	Concordância
P1	1	1	✓
P24	1	1	✓
P28	1	1	✓
P4	1	1	✓
P5	1	1	✓
P30	1	1	✓
P7	1	1	✓
P8	2	2	✓
P9	2	2	✓
P33	2	2	✓
P11	1	1	✓
P12	2	2	✓
P21	2	2	✓
P14	1	1	✓
P25	1	1	✓
P16	1	1	✓
P17	1	1	✓
P18	1	1	✓
P37	2	2	✓
P20	1	1	✓

20 concordâncias.

20/20 = 0,10 = 100% de concordância.

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogo de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 5: A secretária do seu dentista te liga para desmarcar a consulta porque muitos pacientes foram marcados nesse mesmo horário. Você marcou essa consulta com um mês de antecedência. O que você responderia nessa situação social?

Comentário do Interlocutor ao Participante: *“Bom dia, quem está falando é a secretária do Doutor João. Eu estou ligando, pois mais de um paciente foi marcado no mesmo horário e por isso terei que marcar a sua consulta para um outro dia.”*

Situação 5/Participantes	Juiz1	Juiz 2	Concordância
P1	1	1	✓
P24	1	3	1
P28	2	2	✓
P4	3	3	✓
P5	3	3	✓
P30	1	1	✓
P7	2	3	3
P8	3	3	✓
P9	1	3	3
P33	3	3	✓
P11	1	1	✓
P12	3	3	✓
P21	3	3	✓
P14	1	1	✓
P25	1	1	✓
P16	1	1	✓
P17	3	3	✓
P18	1	1	✓
P37	2	2	✓
P20	3	3	✓

17 concordâncias.

03 discordâncias.

17/20 = 0,85 = 85% de concordância.

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogo de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 6: Certo dia de manhã, uma pessoa te pede para buscar uma roupa e você acabou esquecendo. No momento que essa pessoa fica sabendo do seu esquecimento, ela te chama de imprestável, e diz: “*não sei onde estava com a cabeça para te pedir isso*”. O que você responderia nessa situação?

Comentário do Interlocutor ao Participante: “*Você é um(a) imprestável, não sei onde estava com a cabeça para te pedir isso*”

Situação 6/Participantes	Juiz1	Juiz 2	Concordância
P1	1	1	✓
P24	1	1	✓
P28	1	2	2
P4	1	3	3
P5	2	2	✓
P30	2	2	✓
P7	3	3	✓
P8	1	1	✓
P9	2	2	✓
P33	1	2	1
P11	2	2	✓
P12	3	3	✓
P21	1	1	✓
P14	1	1	✓
P25	1	1	✓
P16	1	1	✓
P17	1	2	1
P18	1	3	3
P37	1	3	3
P20	1	1	✓

14 concordâncias.

06 discordâncias.

14/20 = 0,70 = 70% de concordância.

Avaliação das Respostas dos Participantes em Situações de Jogo de Papéis:

SITUAÇÃO SOCIAL 7: Você foi comprar pão no supermercado. Quando vai se dirigir ao caixa, verifica que as filas são longas e que as pessoas estão abarrotadas de compras. Se você ficar esperando sua vez, não conseguirá chegar a tempo do programa (ex.: cinema, teatro...) marcado com seu(sua) amigo(a). O que você faz?

Situação 7/Participantes	Juiz1	Juiz 2	Concordância
P1	2	2	✓
P24	1	1	✓
P28	1	1	✓
P4	3	3	✓
P5	1	1	✓
P30	2	2	✓
P7	1	1	✓
P8	1	1	✓
P9	3	3	✓
P33	1	1	✓
P11	2	2	✓
P12	2	2	✓
P21	1	1	✓
P14	1	1	✓
P25	2	2	✓
P16	1	1	✓
P17	1	1	✓
P18	1	1	✓
P37	2	2	✓
P20	2	2	✓

20 concordâncias.

$20/20 = 0,10 = 100\%$ de concordância.

ANEXO XVI - VIVÊNCIA “O MEU NOME É...” (DEL PRETTE & DEL PRETTE, 2002)

Vivência: O meu nome é... (Del Prette & Del Prette, 2002).

Objetivos:

Específicos

- Introduzir as pessoas no grupo
- Compreender a importância do nome
- Fortalecer a identidade pessoal/ social

Complementares

- Exercitar a atenção
- Manter contato visual

Materiais:

- Não há

Procedimento:

Para realizar essa vivência, o facilitador solicita que todos permaneçam no espaço central da sala. Fala resumidamente a respeito da importância do nome para a identidade pessoal-social, a auto-estima e as interações sociais. Por exemplo:

As pessoas são reconhecidas pelo seu nome, próprio e da família. Podem existir vários Antônio, mas cada um é uma pessoa única que tem as suas características associadas ao seu nome. Quando nos dirigimos a alguém, é importante chamá-lo pelo nome, pois isso gratifica a pessoa e abre o canal de comunicação.

Solicita-se que permaneçam levantados e formem um círculo, dando instrução para que cada um, em sentido horário, dê um passo à frente, dizendo com firmeza: *Meu nome é...*, Retornando, em seguida, à própria posição.

Após completar a seqüência, repete o exercício, com uma pequena alteração: o participante, além de dizer o seu próprio nome, também deverá dizer o nome da pessoa à sua esquerda, mantendo contato visual com ela: O meu nome é... e o seu é...

Terminando a nova seqüência, o facilitador pede que os participantes avaliem o que foi feito e dêem exemplos das dificuldades nas interações sociais, ocasionadas pelo esquecimento e troca de nomes.

ANEXO XVII - TEXTO “SOBRE GANSOS E EQUIPES”

SOBRE GANSOS E EQUIPES

Quando você vê gansos voando em “V”, pode ficar curioso quanto às razões pelas quais eles escolhem voar dessa forma. A seguir, algumas descobertas feitas pelos cientistas:

1º fato: À medida em que cada ave bate suas asas, ela cria uma sustentação para a ave seguinte. Voando em formação “V”, o grupo inteiro consegue voar pelo menos 71% a mais do que se cada ave voasse isoladamente. **Verdade:** Pessoas que compartilham uma direção comum e um senso de equipe, chegam ao seu destino mais depressa e facilmente, porque elas se apóiam na confiança uma das outras.

2º fato: Sempre que um ganso sai fora da formação, ele repentinamente sente a resistência e o arrasto de tentar voar só e de imediato, retorna à formação para tirar vantagem do poder de sustentação da ave à sua frente. **Verdade:** Existe força, poder e segurança no grupo quando se viaja na mesma direção com pessoas que compartilham um objetivo comum.

3º fato: Quando o ganso líder se cansa ele reveza, indo para a traseira do “V”, enquanto outro assume a ponta. **Verdade:** É vantajoso, para todos, o revezamento quando se necessita fazer um trabalho árduo.

4º fato: Os gansos de trás grasnam para encorajar os da frente a manterem o ritmo e a velocidade. **Verdade:** Todos necessitam ser reforçados com apoio ativo e encorajamento dos companheiros.

5º fato: Quando um ganso adoece ou se fere e deixa o grupo, dois outros gansos saem da formação e o seguem para ajudar e protegê-lo, o acompanham até a solução do problema e, então, reiniciam a jornada a três ou juntam-se a outra formação, até encontrar seu grupo original. **Verdade:** A solidariedade nas dificuldades é imprescindível em qualquer situação.

É fundamental nos apoiarmos para o bem do grupo.

Precisamos ser gansos voando em “V”.

Vamos procurar nos lembrar mais freqüentemente de dar um “grasnado” de encorajamento uns aos outros com amizade.

ANEXO XVIII - TEXTO “VERSÃO LUPINA DA HISTÓRIA DE CHAPEUZINHO VERMELHO”**VERSÃO LUPINA DA HISTÓRIA DE CHAPEUZINHO VERMELHO**

Era uma vez um lobo muito inteligente e irrequieto, que vivia com seus pais na floresta. Sua mãe já havia avisado muitas vezes que não saísse da cova antes do cair da noite, para não esbarrar com algum ser humano que poderia machucá-lo.

Mas, o lobinho, embora fosse muito esperto, era também muito desobediente e, sobretudo, adorava o perfume das flores, a sombra fresca que os ramos das árvores projetavam ao meio-dia e o canto dos azulões. Tão logo a mamãe loba sentava para assistir ao telejornal da manhã, e aproveitando que o papai lobo se encontrava na administração da mina de esmeraldas, o lobinho saía sorrateiramente da cova.

Uma manhã, quando caminhava por uma clareira da floresta, deu de cara com um exemplar da temida espécie humana. Cheio de pânico, esperou o disparo com os olhos fechados, porém logo percebeu que aquela menina vestida de vermelho não lhe faria nenhum mal, pois se limitava a observá-lo com curiosidade. O lobinho começou a conversar com ela e, após um tempinho, a menina, por pura ingenuidade, confessou-lhe que estava indo para a casa de sua avó com docinhos envenenados, porque a velha tinha deserdado os pais dela, e queria saber qual era o caminho mais curto.

Em vez de voltar para casa, como seria prudente, o lobinho preferiu indicar o caminho mais comprido para a Chapeuzinho, enquanto ele mesmo pegava um atalho mais curto, para avisar a velhinha. É que o lobinho tinha o coração tão grande quanto a boca.

Lobinho chegou antes da impiedosa netinha à casa da avó, e nem bem havia informado a senhora sobre o atentado que Chapeuzinho pretendia realizar, quando ouviram a menina bater na porta. Assustada, a avó quis se esconder em algum canto escuro; não encontrando nada mais escuro do que a boca do lobo, escorregou sem vacilar pela goela do lobinho e se refugiou em seu estômago. Nós já havíamos dito que o lobinho tinha uma boca muito grande. Em seguida, ele vestiu uma touca que era da vovó antes que Chapeuzinho entrasse.

Quando o lobo estava para responder, a menina conseguiu ver no fundo de sua garganta os olhos apavorados da vovozinha e, perdendo toda a compostura, pegou um dos docinhos envenenados e atirou-se em busca da anciã pela bocarra aberta do pobre lobinho.

Nesse mesmo instante, passava por ali um temível caçador, que, ao escutar o alvoroço, invadiu a casa e, assim que viu o lobinho, o cruel e sanguinário personagem arremessou-se contra ele armado com uma afiada faca e o matou com o objetivo de utilizar sua pele para fazer um tapete de beira de cama. Para sua surpresa, da barriga do lobinho assassinado pularam a avó e Chapeuzinho, as quais, para proteger a imagem da família, calaram-se sobre a verdadeira história.

Naquela noite, mamãe loba e papai lobo esperaram inutilmente o regresso do lobinho. E continuam ainda a aguardá-lo, com um fiozinho de esperança, porque não conseguem captar toda a profunda crueldade do coração humano. O que fizeram, simplesmente, foi registrar o filho como filhote desaparecido.

Daniel Samper Pizano

1. Perguntas que podem ser objeto de reflexão:
 - a) Em sua opinião, quais são as maiores dificuldades para entender o ponto de vista alheio?
 - b) A subjetividade é o espaço privado de cada pessoa. Para entender o outro, é necessário tentar compreender de que maneira essa pessoa percebe a mesma situação que vemos de determinada forma.

2. Que conclusão você pôde tirar desse exercício de comparar duas versões de uma mesma história?

- Essa reflexão nos convida a sermos mais respeitosos com o ponto de vista dos outros, a não falar em “**verdade absoluta**”, e sim sobre **a verdade de cada um**.

ANEXO XIX - VIVÊNCIA “PEÇA O QUE QUISER” (DEL PRETTE & DEL PRETTE, 2002)

Vivência: Peça o que quiser (Del Prette & Del Prette, 2002)

Objetivos*Específicos*

- ✓ Analisar pedidos recebidos
- ✓ Fazer pedidos
- ✓ Aceitar pedidos
- ✓ Recusar pedidos irrazoáveis ou abusivos

Complementares

- ✓ Dar feedback

Materiais

- ✓ Lápis e papel sulfite

Procedimentos

O facilitador faz rápida exposição sobre as habilidades de aceitar e rejeitar pedidos:

Algumas pessoas estão sempre rejeitando pedidos e, com isso, podem diminuir as oportunidades de contato social. No outro extremo, temos aquelas que se dispõem a atender a todas as solicitações que lhes são endereçadas, algumas vezes porque desejam colaborar e se sentem bem fazendo isso, outras vezes porque não conseguem recusar, embora tenham vontade de fazê-lo.

Discute com o grupo por que algumas pessoas não conseguem ou têm grande dificuldade em exercer a recusa. Esclarece que algumas pessoas sentem-se culpadas quando recusam ou têm receio de magoar aquele que fez o pedido.

O facilitador então divide o grupo em alguns subgrupos de até três participantes que deverão criar pedidos razoáveis e irrazoáveis (abusivos) e fazê-los aos outros grupos. Os membros do grupo que recebe o pedido poderão aceitá-lo ou recusá-lo. A cada desempenho, o facilitador solicita feedback dos demais e também dá seu feedback. Terminada a seqüência, analisa as dificuldades que os grupos tiveram em fazer pedidos, aceitá-los e recusá-los.

ANEXO XX - VIVÊNCIA “DIREITOS HUMANOS E INTERPESSOAIS” (DEL PRETTE & DEL PRETTE, 2002)

Vivência: Direitos humanos e interpessoais (Del Prette & Del Prette, 2002)

Objetivos:*Específicos*

- Reconhecer que o respeito ou desrespeito aos direitos interpessoais envolve o pensar, o sentir e o agir
- Tomar conhecimento da Carta dos Direitos Humanos da qual o Brasil é um dos signatários
- Conscientizar-se dos diferentes direitos interpessoais
- Valorizar a reivindicação e defesa de direitos interpessoais
- Motivar-se para o exercício e reivindicação e defesa de direitos interpessoais

Complementares

- Reconhecer relações entre sentimento, pensamento e ação
- Compreender a reciprocidade entre os próprios direitos e os direitos das outras pessoas

Materiais:

- Folha de explicações sobre os Direitos Humanos Básicos, conforme modelo:

Os direitos humanos foram adotados pela ONU (Organização das Nações Unidas) em 1948. Em 1950, o Conselho da Europa adotou a Convenção Européia dos Direitos do Homem (CEDH) que transforma os direitos do homem em direitos que se impõem aos Estados. O Brasil é, também, um país que assinou a Declaração Universal dos Direitos Humanos, que continha inicialmente 27 artigos e atualmente 30. Vários desses artigos estão relacionados, direta ou indiretamente, às relações interpessoais, à competência social e à assertividade. É o caso dos artigos abaixo:

✓ **Artigo 6:** Todos têm direito ao reconhecimento, em todos os lugares, como pessoa humana diante da lei.

✓ **Artigo 18:** Todos têm direito à liberdade de pensamento, consciência e religião. Esse direito inclui a liberdade de mudar de religião ou crença e a liberdade, quer isoladamente ou em comunidade, de, em público ou em particular, manifestar sua religião ou crença, pelo ensino, prática, culto e observância.

✓ **Artigo 19:** Todos têm direito à liberdade de expressão e de opinião. Este direito inclui a liberdade de manter opiniões sem interferências e buscar, receber e transmitir informações e idéias por quaisquer meios de expressão e sem consideração de fronteiras.

✓ Cartão com Lista de Direitos Interpessoais:

Existem alguns direitos inerentes à vida social que não aparecem na Declaração Universal dos Direitos Humanos, mas que são decorrentes dela, na medida em que se assume que todos são iguais em dignidade e direitos (Artigo 1º). Neste cartão estão relacionados alguns deles. Cada direito pressupõe um dever.

1. O direito de ser tratado com respeito e dignidade.
2. O direito de recusar pedidos (abusivos ou não) quando achar conveniente.
3. O direito de mudar de opinião.
4. O direito de pedir informações.
5. O direito de cometer erros por ignorância e buscar reparar as faltas cometidas.
6. O direito de ter suas próprias necessidades e vê-las consideradas tão importantes quanto as necessidades dos demais.
7. O direito de ter opiniões e expressá-las.
8. O direito de ser ouvido e levado a sério.
9. O direito de estar só quando desejar.
10. O direito de fazer qualquer coisa desde que não viole os direitos de alguma outra

pessoa.

11. O direito de defender aquele que teve o próprio direito violado.

12. O direito de respeitar e defender a vida e a natureza.

✓ Folha de Resposta contendo as indicações:

Descreva utilizando poucas palavras:

a) Sentimentos:

b) Pensamentos:

c) Ações Imaginadas:

Procedimento:

O facilitador apresenta uma explicação sobre os Direitos Humanos Básicos, com base nos conteúdos sugeridos acima. Entrega, então, a cada um dos participantes um cartão contendo a Lista de Direitos Interpessoais e a Folha de Resposta e pede que cada um leia atentamente a lista de direitos e circule o número daquele que julga o mais importante. Enfatiza que apenas um deve ser circulado.

Em seguida, conduz a vivência propriamente dita:

Virem o cartão, fechem os olhos e imaginem uma sociedade em que o direito que vocês escolheram é facilmente exercitado porque todos o respeitam. Isso... Vamos imaginar... Pensem em vocês indo a vários lugares, encontrando-se com várias pessoas e todas respeitando o direito de vocês. Isso... continuem imaginando.... Assim... Imaginem o que as outras pessoas fazem... Como vocês se sentem... O que vocês pensam... Como vocês reagem... (pausa maior, cerca de 20 a 30 segundos). Isso... tentem imaginar bem vivamente a situação... (pausa maior, cerca de 30 segundos).

Pronto! Agora abram os olhos e escrevam, então, na Folha de Resposta, bem resumidamente, os sentimentos, os pensamentos e as possíveis ações evocadas nas situações imaginadas.

Na segunda fase, o facilitador pede que cada pessoa circule um outro direito importante para ela e refaz todo o processo anterior, porém pede que imaginem uma sociedade onde o direito escolhido não é respeitado. Também nesse caso, solicita que escrevam, na Folha de Resposta, os sentimentos, pensamentos e ações agora evocados.

Na terceira fase, avalia, com o grupo, os vários sentimentos, pensamentos e ações, comparando-os em ambas as situações dadas, reafirmando a importância de se reconhecer os próprios direitos para exercitá-los plenamente e as influências mútuas entre sentimento, pensamento e ação.

- Explica, ainda, que muitas pessoas não exercitam seus direitos por motivos diferentes, tais como: a) desconhecimento; b) dificuldades interpessoais; c) acomodação (falta de motivação).

Observações:

1. Esta vivência pode ser utilizada com grupos que sentem dificuldade em exercitar seus direitos e, também, com grupos que precisam aprender a reconhecer os direitos dos outros como é o caso de pais, professores, enfermeiras e cuidadores de pessoas que requerem atendimento especial (crianças com deficiências físicas, sensoriais ou mentais, idosos, doentes em geral).

ANEXO XXI - TEXTO “DECÁLOGO DO DIÁLOGO” (BARROS, 1995)**DECÁLOGO DO DIÁLOGO²¹**

1. Só há diálogo com desarmamento emocional: Em momentos muito difíceis, as pessoas não estão preparadas para ouvir, mas para atacar ou defender.
2. Prepara-se para o diálogo: Mantenha-se calmo e reflexivo.
3. Ninguém é dono da verdade: cada pessoa é um universo com sua própria verdade.
4. Ouça o outro, procurando senti-lo.
5. Ponha-se no lugar do outro; será mais fácil compreendê-lo.
6. Olhe nos olhos do outro sem desafio ou crítica.
7. Ouça ativamente de modo que o outro sinta que o está qualificando.
8. Se surgir discórdia e clima de agressividade, interrompa e convide as partes envolvidas para um novo estar emocional.
9. Se for difícil restabelecer um clima de tranquilidade, convide as partes para um novo encontro, sem impor um novo dia, hora e local, mas que isso surja de um consenso.
10. A decisão final deve ser satisfatória para as partes envolvidas.

²¹ Fontes:

Barros, R. M. (1995). *Conviver: A arte da comunicação eficaz*. Rio de Janeiro: M. Vianna.

ANEXO XXII - VIVÊNCIA “NEM PASSIVO NEM AGRESSIVO: ASSERTIVO!” (DEL PRETTE & DEL PRETTE, 2002)

Vivência: Nem passivo nem agressivo: assertivo! (*Del Prette & Del Prette, 2002*)

Objetivos:*Específicos*

- Identificar critérios que permitem classificar o desempenho social como assertivo, agressivo ou passivo.
- Identificar direitos interpessoais exercidos, não exercidos e violados nas relações.
- Perceber desempenhos socialmente adequados e inadequados.
- Avaliar a assertividade de diferentes tipos de desempenho social, conforme critérios previamente estabelecidos.
- Refletir sobre as características do próprio desempenho social

Complementares

- Motivar-se para o exercício da assertividade nas relações interpessoais
- Observar e descrever o comportamento de outras pessoas
- Estabelecer relações entre os processos cognitivo, afetivo e conativo

Materiais:

- Retroprojektor e transparências
- Cartões de aproximadamente 7x12cm (verde, vermelho e amarelo) em quantidade equivalente ao número de participantes (os três cartões para cada participante).
- Cartões contendo descrições de situações e de respostas assertivas, passivas e agressivas.

Procedimentos:

O facilitador apresenta o conceito de assertividade e os critérios que permitem diferenciar o desempenho assertivo do agressivo e do passivo. Nessa fase, pode recorrer a transparências ou outros recursos audiovisuais para exposição do assunto.

Em seguida, avisa que irá apresentar na transparência algumas situações que ilustram os três tipos de desempenho e distribui os três cartões coloridos para cada participante explicando que o verde deve ser levantado para indicar o desempenho assertivo, o vermelho para o agressivo e o amarelo para o passivo.

A cada desempenho projetado, solicita que os participantes levantem o cartão correspondente à classificação atribuída ao desempenho e discute as concordâncias e discordâncias, pedindo que explicitem os critérios utilizados na avaliação, direcionando a análise para: a) a topografia do desempenho (conteúdos verbais, vacilações); b) a adequação ou não à situação ou demanda; c) os direitos exercidos, não exercidos ou violados; as conseqüências ocorridas ou prováveis, a curto e em médio prazo, para o personagem principal e para a relação.

Ao final, solicita que relatem exemplos de desempenhos assertivos, agressivos ou passivos que costumam emitir e discute situações em que a assertividade é mais difícil de ser exercida ou mesmo não deve ser exercida. Adverte ainda que, apesar da alta probabilidade de conseqüências positivas associadas à expressão da assertividade e de sua importância para relações duradouras, saudáveis e baseadas na honestidade, elas não estão livres de conseqüências negativas, do não alcance dos objetivos pretendidos.

Situação 1: Antônia foi injustamente criticada pelo seu chefe por falhas que não foram de sua responsabilidade. Um colega aproveita também para criticá-la e olha para os colegas esperando aprovação. Você:

- **Desempenho A:** Qual é a sua, heim!? Em primeiro lugar, você não tem moral para estar criticando ninguém. Em segundo lugar, não se chuta cachorro morto. Em terceiro lugar, chega de conversa fiada.

- **Desempenho B:** Bem, não sei se concordo... Vai ver que você tem razão... Talvez... Olha, acho que é melhor a gente deixar as coisas como estão... Vai que piora, né?

- **Desempenho C:** Eu não concordo com as suas críticas. A Antônia é uma pessoa merecedora de respeito. Creio que o gerente está mal informado. Sugiro que a gente vá esclarecer isso com ele, tão logo seja possível. Eu me prontifico a ir, sozinho ou com outros colegas.

Situação 2: Paulo compra uma mercadoria e ao chegar em casa percebe que ela está com defeito. Dirigi-se então à loja e:

- **Desempenho A:** Olha, a mercadoria... Dá para o senhor trocar... Parece estar com defeito... Bem, eu não quero ser chato... Minha mulher, sabe como é... Ela, ela...

- **Desempenho B:** Hei mocinha, onde foi parar o controle de qualidade da loja? Ninguém viu que a peça está com defeito? Quero outra já e rápido!

- **Desempenho C:** É o senhor quem resolve sobre a troca de produto com defeito? É que este que me entregaram tem problema. Faça-me o favor de trocá-lo.

Situação 3: Um estudante consegue adquirir um livro indicado pelo professor. Ao dirigir-se para um local sossegado para iniciar seus estudos, encontra um colega que, vendo o livro em sua mão, solicita-o por empréstimo. Ele então:

- **Desempenho A:** Este livro? Sei... Você precisa dele? Bem... é que eu ia estudar... Mas se for por pouco tempo... Então tá, pode levá-lo.

- **Desempenho B:** Gostaria de emprestá-lo, mas vou ter que estudar hoje e amanhã para a prova. Sinto, dessa vez não vai ser possível.

- **Desempenho C:** Negativo, cara! Vou estudar e, além disso, tenho cara de biblioteca?

ANEXO XXIII - FOLHA COM ALGUMAS PERGUNTAS PARA AVALIAÇÃO DO TREINAMENTO EM HABILIDADES SOCIAIS

NOME _____ DATA _____

1. Que mudança em geral você percebeu na sua vida e nas suas relações sociais depois de fazer o Curso de Treinamento em Habilidades sociais?

2. Alguém (parentes, amigos, etc) do seu meio social percebeu mudanças no seu comportamento?

3. Espaço para outros comentários e observações.

ANEXO XXIV - VIVÊNCIA “COMO EU ERA. COMO EU ESTOU.” (DEL PRETTE & DEL PRETTE, 2002)

Vivência: Como eu era. Como eu estou (*Del Prette & Del Prette, 2002*).

Objetivo específico:

- Observar e relatar mudanças comportamentais.

Material:

- Revistas, cartolina, cola, pincéis coloridos.

Procedimento:

O facilitador pede aos participantes que representem, através de colagens ou desenho, como era ao entrar no grupo e as mudanças ocorridas a partir dos encontros.

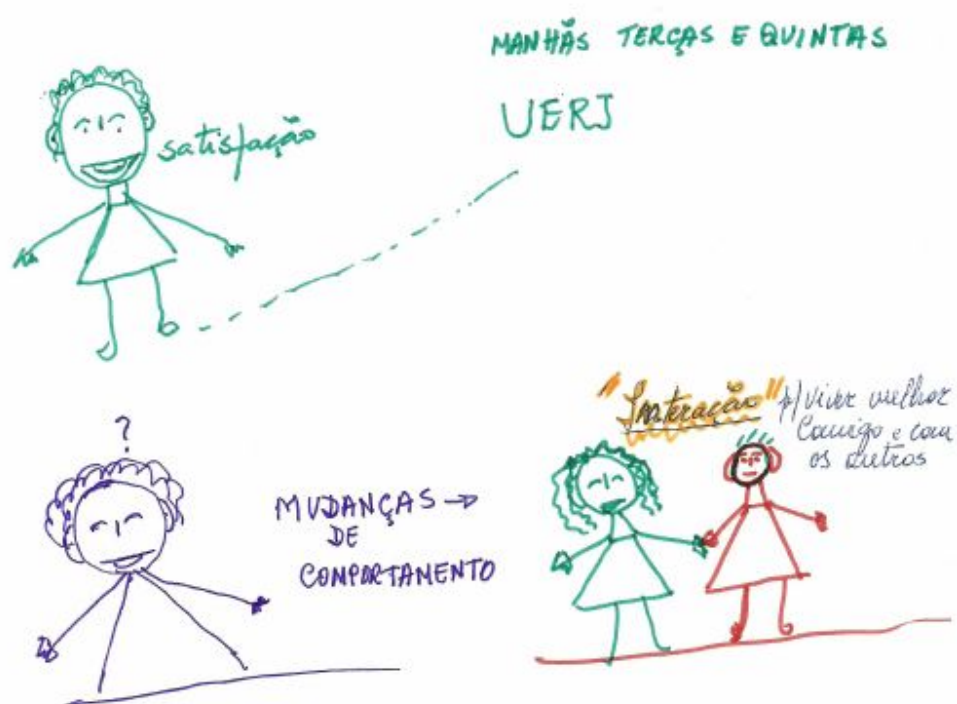
Ao final, por meio de *feedbacks*, será feita avaliação das sessões e das mudanças comportamentais.

ANEXO XXV - DESENHOS DE ALGUNS IDOSOS REPRESENTANDO COMO ERAM AO ENTRAR NO GRUPO E AS MUDANÇAS OCORRIDAS A PARTIR DOS ENCONTROS

DESENHO 1



DESENHO 2



DESENHO 3



DESENHO 4



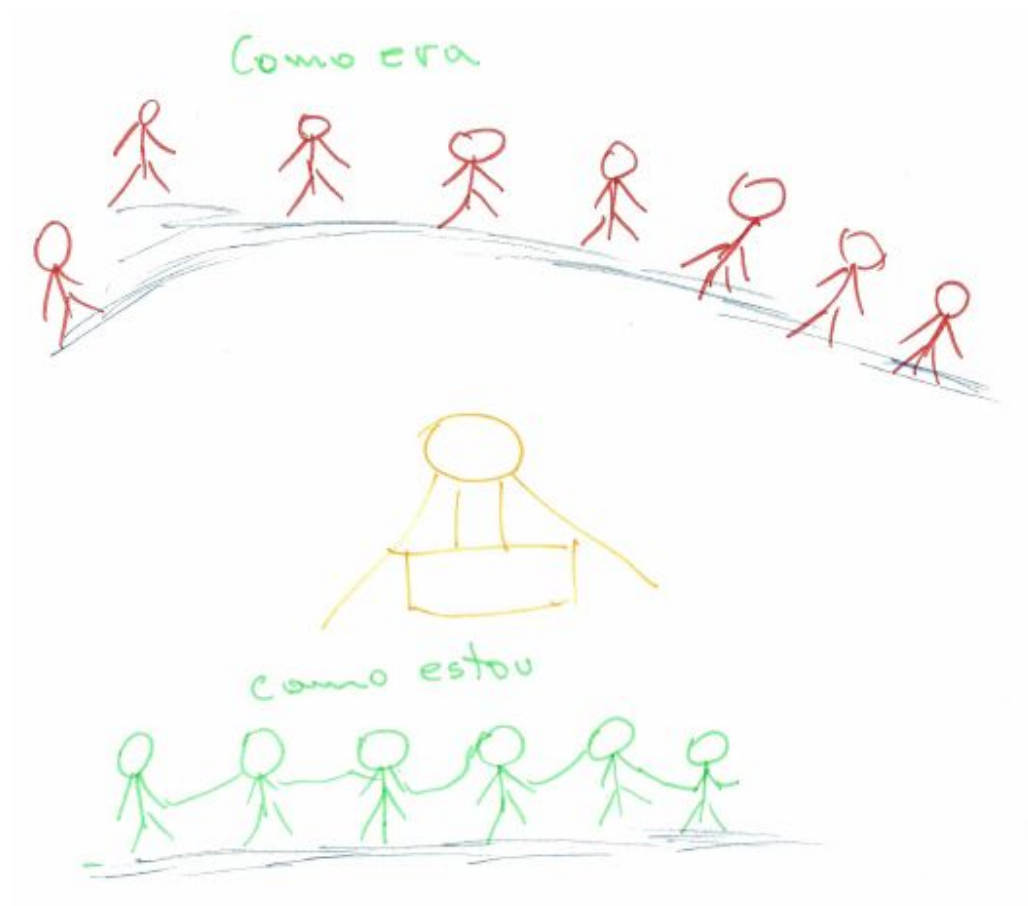
DESENHO 5



DESENHO 6



DESENHO 7



Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)