

Assertividade: Um Olhar a Partir da Análise Comportamental

(Assertiveness: A Look From Behavior Analysis)

Beatriz Martins Silvério^{1*} y Maria Paula Matos*

* UNISUL – Universidade do Sul de Santa Catarina

(Brasil)

RESUMO

Este artigo diz respeito ao estudo de um caso clínico acompanhado no estágio de intervenções psicoterápicas da clínica-escola do curso de psicologia de uma universidade do sul do Brasil, e tem como objetivo exemplificar a necessidade de uma discussão dos aspectos funcionais que envolvem uma análise comportamental da assertividade. O caso trata de uma mulher de 30 anos que apresentou como queixa déficit no repertório comportamental assertivo. Seu caso foi analisado e posto sob intervenção a partir dos princípios da Análise do Comportamento e com base na análise funcional dos comportamentos problema. Neste artigo, são discutidas algumas questões com relação à conceituação da assertividade a partir do behaviorismo radical, analisando funcionalmente o repertório comportamental apresentado, incluindo o controle social exercido sobre ele, além de apresentar a condução do processo psicoterápico até o momento. Os resultados preliminares são satisfatórios, e é possível observar a aquisição de novos comportamentos assertivos e o contato com reforços naturais relativos aos mesmos.

Palavras-chaves: estudo de caso, psicoterapia comportamental, behaviorismo radical, assertividade, análise funcional.

ABSTRACT

In this article, initially a discussion is made about the conceptualization in the literature regarding assertiveness is made. This is in general unsuitable for behavioral understanding because it is based on topography and disregards the functionality of these behaviors, and is derived from a mentalist view. The concept of Rich and Schroeder is presented as being more suitable for understanding assertiveness because it considers the function of the behaviors that constitute it. By not considering their functions, the factors that exercise control over it, such as social control, end up being neglected. Then, a clinical case attended in the stage of psychotherapeutic interventions stage of the clinic-school of the psychology course of a

1) Beatriz Martins Silvério. Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL). Av. José Acácio Moreira, 787 - Dehon, Tubarão - SC, 88704-900. beatrizmartinssilveiro@gmail.com

university in southern Brazil is presented, with the objective of exemplifying the need for a discussion of the functional aspects that involve a behavioral analysis of assertiveness. The case concerns a 30-year-old woman who presented a deficit in the assertive behavioral repertoire. His case was analyzed and put under intervention based on the principles of Behavior Analysis and based on the functional analysis of problem behaviors. It was identified that his passive behavior had the function of producing social reinforcement and escape/avoidance of a possible loss of affection in relationships. From the functional analysis, interventions such as differential reinforcement, modeling of assertive behavior and self-observation exercises were applied. The preliminary results are satisfactory, and it is possible to observe the acquisition of new assertive behaviors and the contact with natural reinforcements related to them. It is concluded that aspects such as the functionality of the issuance of non-assertive behaviors and their consequences and the magnitude of social reinforcement possibly related to assertiveness must be considered when trying to understand the establishment and maintenance of an assertive behavioral repertoire. It also highlights the importance of working on self-knowledge, based on its understanding through Behavior Analysis, associated with assertiveness, since the development of one aspect affects the development of the other. It is worth highlighting the effectiveness of psychotherapy from the Behavior Analysis when working on assertiveness, which presented very significant results, even if preliminary, already in the early stages of the psychotherapeutic process.

Keywords: case study, behavioral psychotherapy, radical behaviorism, assertiveness, functional analysis.

O conceito de assertividade não encontra consenso na literatura, apesar de seu estudo ser realizado com afinco especialmente desde a década de 70. O comportamento assertivo vem sendo classicamente definido como “a expressão adequada dos sentimentos, de maneira que preserve os direitos e deveres do indivíduo que se comporta assertivamente frente ao outro” (Marques, 2018, p. 29). Na maioria das vezes, o comportamento assertivo é descrito em sua topografia, enquanto sua funcionalidade é desconsiderada; por isso, sob o enfoque da Análise do Comportamento, essa definição é vaga e insatisfatória. No entanto, em 1976, Rich e Schroeder apresentaram uma proposta de compreensão da assertividade com foco na funcionalidade dos comportamentos, a definindo como “habilidade para procurar, manter ou aumentar o reforçamento em uma situação interpessoal por meio da expressão de sentimentos ou desejos quando tal expressão envolve riscos de perda de reforçamento ou até de punição” (1976, p. 1082). Considera-se que esta seja uma definição mais adequada e operacional por identificar contexto de emissão, tipo de resposta e prováveis consequências. Levando em conta que o foco de intervenção é o comportamento e não uma característica pessoal baseada em um “rótulo” de ser assertivo ou inassertivo (o que parte de uma visão mentalista e inapropriada para a aplicação de análises funcionais) (Guilhardi, 2012), a definição de Rich e Schroeder é mais compatível com o modelo comportamental.

As publicações sobre assertividade, especialmente quanto à sua definição e a respeito do treino assertivo, concentram-se nas décadas de 1970 e 80. Apesar de orientarem até hoje a pesquisa e prática comportamental, são escassos os trabalhos que analisam criticamente, sob o enfoque da Análise do Comportamento, a conceituação de assertividade, assim como a influência das contingências sócio-culturais a esse respeito. No Brasil, a discussão geral em

psicologia a respeito da assertividade ainda é rasa em seu aspecto contextual. Como construído, a assertividade é mensurada através de ferramentas como o Inventário de Habilidades Sociais (Del Prette & Del Prette, 2008), a Bateria Fatorial de Personalidade (Nunes, Hutz & Nunes, 2010), e a Escala de Assertividade Rathus - RAS (Pasquali & Gouveia, 2012), - sendo que esta última, segundo o Sistema de Avaliação de Testes Psicológicos (SATEPSI), consta atualmente como desfavorável pelo vencimento dos estudos de normatização. Esses instrumentos refletem como a discussão a respeito da assertividade ainda é feita de maneira genérica, pois não incluem especificação de contexto (Veloso, 2016). A mensuração da assertividade de maneira geral é um processo ineficaz, levando em conta que uma pessoa responde de maneiras diferentes a contextos diversos, podendo emitir comportamentos assertivos em ambientes reforçadores, mas apresentar-se passiva em outras condições, como sob punição ou retirada do reforço como consequência. Dessa forma, considera-se que seja mais adequado que o processo de aferição da assertividade leve em consideração os contextos específicos sob os quais a mesma ocorre ou não, em especial aqueles que sugerem punição ou retirada de reforço como consequência.

Pouco se discute a respeito do controle social que é exercido sobre os comportamentos assertivos, e também são poucos os estudos que buscam examinar a relação entre as contingências sociais e culturais sob as quais os indivíduos estão expostos e a demanda por comportamentos assertivos (Marchezini-Cunha & Tourinho, 2010). Apesar disso, esta demanda é frequente na prática clínica, e, logo, o olhar empírico sobre as contingências envolvidas em cada caso, orientado pelos princípios behavioristas e considerando cada ambiente social como passível de análise funcional (Bolsoni-Silva, 2002) faz-se necessário.

Considerando que ainda há preconceitos com relação à prática clínica da Análise do Comportamento baseados em ideias como as de que emoções, cognição e particularidades do sujeito são desconsideradas, ou que esta abordagem considera o homem como um ser passivo diante do meio, o estudo clínico mostra-se fundamental e imprescindível. Por isso, esta produção propõe-se a contribuir neste sentido com a construção do saber. A seguir, discute-se o estudo de um caso clínico atendido em uma clínica-escola de psicologia de uma universidade do sul do Brasil que apresenta como queixa essencial um déficit em comportamento assertivo, que foi analisado e está sob intervenção a partir da Análise do Comportamento. Busca-se com esse trabalho exemplificar a necessidade de ampliação da discussão dos aspectos funcionais que envolvem uma análise comportamental do que é compreendido como assertividade a partir dos conceitos anteriormente referidos.

ANÁLISE COMPORTAMENTAL E ASSERTIVIDADE: ESTUDO DE CASO

Este estudo traz a discussão do caso clínico de C.: mulher de 30 anos, formada na área administrativa e atuante em outra área no momento. C. é casada e mãe de uma criança de seis anos. Com ela moram o marido e o filho, além de parte de sua família de origem que passou a morar com ela após uma mudança de estado a cerca de um ano.

Foi a própria cliente que procurou pelo atendimento psicoterapêutico, apresentando a queixa de estar ansiosa, sobrecarregada, insatisfeita com o trabalho e em conflito com a família de origem. Segundo ela, assumia diversas responsabilidades que seriam de outras pessoas, o que consumia grande parte do seu tempo. Estava insatisfeita com o trabalho já há algum tempo, mas não conseguia posicionar-se sobre suas insatisfações diante dos chefes. Os conflitos familiares

também estavam relacionados com as responsabilidades assumidas por ela. Após ampliação das queixas apresentadas, foram definidos como comportamentos problema:

- a) Dificuldade em dizer não diante de pedidos de outras pessoas;
- b) Sobrecarregar-se de atividades pela dificuldade em pedir ajuda quando necessário;
- c) Assumir responsabilidades diversas que não são dela;
- d) Dedicar pouco tempo para si mesma e para sua família nuclear.

As Metas estabelecidas em conjunto no decorrer dos primeiros encontros foram:

- a) Iniciar a prática de exercícios físicos (em referência ao autocuidado);
- b) Conseguir dizer não a demandas as quais não desejasse responder;
- c) Pedir ajuda de outras pessoas quando necessário;
- d) Passar mais tempo com o marido e o filho.

É possível identificar que os comportamentos-problema neste caso estão diretamente relacionados a um déficit de repertório comportamental assertivo. Como pontuado anteriormente, a assertividade consiste na apresentação de repertórios auto descritivos eficazes em contextos sociais específicos (Rich & Schroeder, 1976). Enquanto comportamento, sua aquisição e manutenção estão na interação com o ambiente, que para o behaviorismo radical, é composto não apenas pelo mundo físico, mas também e especialmente pelo mundo social, sendo as interações com outros organismos consideradas de extrema relevância (Moreira & Medeiros, 2018), considerando que representam inabilidade na produção de reforçamento por meio da expressão de necessidades e sentimentos, ainda que diante da possibilidade de punição ou perda de reforçadores, sendo isso incompatível com a definição de assertividade referida anteriormente. Além das queixas que compõem o quadro de déficit de repertório comportamental assertivo, no início do processo, C. também apresentou como queixa alguns sintomas de ansiedade, como falta de ar, irritabilidade, pensamento acelerado, inquietação e preocupação excessiva, atribuindo sua causa à sobrecarga de atividades e conflitos familiares decorrentes da falta de assertividade. A queixa de ansiedade também se estabelece dentro deste quadro, visto que a ansiedade pode estar relacionada à falta de assertividade no repertório comportamental, considerando que as situações em que um repertório assertivo é demandado costumam ser aversivas e gerar ansiedade pelo risco de consequências punitivas (Gomes, 2018).

Isto posto, faz-se necessário destacar que o comportamento assertivo ou inassertivo não diz respeito a um “traço de personalidade” e nem é permanente e imutável, mas sim resultado de uma história de condicionamento do sujeito e de seu contexto, sendo passível de mudança como outros comportamentos (Gomes, 2018).

Aquisição e manutenção dos comportamentos: trabalho.

C. identificou o início da emissão dos comportamentos problema relacionados às responsabilidades e dificuldade em pedir ajuda e dizer não diante de pedidos de outras pessoas aos 22 anos, em um dos seus primeiros empregos. Nessa empresa onde atuava, tinha o cargo de auxiliar administrativa, e estava em um contexto altamente reforçador ao que, no mundo do

trabalho, é considerado como um comportamento proativo. C. buscava solucionar todos os problemas com os quais tinha contato na empresa, resolvendo-os ainda que não fossem de sua responsabilidade, e sempre que possível, sem pedir ajuda. O reforço de maior magnitude vinha do seu superior imediato, que estabelecia o contexto para a manutenção destes comportamentos através de diversas situações.

Tabela 1. Exemplos de reforços apresentados pelo supervisor diante dos comportamentos de assumir várias responsabilidades e não pedir ajuda.

Reforços apresentados	
Aumento salarial	Parabenizá-la por resolver os problemas sem pedir ajuda
Dizer que gostaria de levá-la como funcionária para onde quer que fosse trabalhar	Dar autonomia na sua ausência
Reconhecimento na empresa	Dizer que ela era a funcionária ideal

Fonte: Elaborada pelas autoras, 2019.

Apesar de trabalhar como auxiliar, o supervisor lhe conferia uma posição de liderança, ainda que informalmente. C. trabalhou durante cinco anos nesta empresa. Quando este supervisor deixou de trabalhar lá, a organização deixou de apresentar os reforços, havendo uma quebra da relação resposta-consequência, compreendida na Análise do Comportamento como extinção operante. Quando a extinção ocorre, a força de um operante condicionado pode ser diminuída, reduzindo gradualmente sua frequência e tornando a resposta menos provável a partir da não apresentação de uma consequência reforçadora (Keller & Schoenfeld, 1968). Neste caso, a extinção fez com que C. deixasse a empresa. Seu trabalho seguinte também era reforçador neste sentido, ainda que não na mesma proporção. C. trabalhou nele até se mudar-se de estado.

É importante considerar que o controle exercido através de reforçamento positivo, que corresponde ao modelo referido acima, é extremamente significativo e poderoso. Hunziker (2017) traz o questionamento quanto à orientação de que o controle aversivo deve ser evitado por ser ineficaz e produzir efeitos colaterais nocivos ao sujeito, e que o reforçamento positivo esteja sempre ligado a prazer e satisfação. A autora aponta que em sua grande maioria, as relações comportamentais envolvem aspectos aversivos, sendo que haveria envolvimento de aversividade até mesmo no reforçamento positivo, por depender da privação, por exemplo. Deve-se levar em conta que um estímulo pode estabelecer diferentes contingências dependendo do contexto em que está inserido, e que as mesmas não são independentes e oferecem contexto umas às outras. Dessa forma, ainda que visto como benéfico para o sujeito por ser agradável, o reforçamento positivo deve ser considerado uma forma de controle, e seus efeitos benéficos em um contexto podem ser prejudiciais ao sujeito em outro, sendo realizado em benefício dos controladores (Hunziker, 2017). Isso quer dizer que o controle exercido por reforçamento positivo pode gerar no indivíduo uma sensação de liberdade e autonomia,

como relatado por C., fazendo com que seus efeitos nocivos sejam ignorados. Nesse caso, a sobrecarga de atividades é considerada por ela um elemento aversivo, tendo sido apresentado como queixa. Entretanto, a importância de tal elemento é diminuída diante da maior influência do reforçamento positivo subsequente, sendo as perdas decorrentes dele por vezes não identificadas por C.

Os comportamentos de um indivíduo são condicionados por suas consequências, mas também atuam sobre o meio, produzindo consequências sobre o ambiente social do qual esse indivíduo é parte (Skinner, 1974). O impacto que essas consequências causam neste meio estão diretamente relacionadas à aprovação/desaprovação social, considerando que, para Skinner (1953), o nível ontogenético de seleção comportamental descreve relações funcionais entre comportamento e ambiente durante o tempo de vida do organismo que influenciam a probabilidade de nova emissão dos comportamentos em questão do indivíduo. Boa parte da vida é passada no ambiente de trabalho, e a aprovação social neste contexto pode ter alta magnitude para a aquisição e manutenção de repertórios comportamentais.

Em seu emprego atual, C. ainda emite os mesmos comportamentos selecionados por reforçamento positivo em empregos anteriores, assumindo responsabilidades que não são referentes ao seu cargo, como a limpeza dos banheiros, por exemplo. Entretanto, queixa-se de não receber o mesmo reconhecimento e de estar frustrada neste emprego. Diz comportar-se da mesma forma na expectativa de receber novamente os reforços despendidos pelo seu primeiro chefe, e, para ela, ver a si mesma como “uma pessoa que resolve tudo e não é valorizada” também tem efeito reforçador. C. afirma ter medo de procurar outra vaga de trabalho para se candidatar e seus atuais patrões ficarem sabendo e demiti-la. Também teme decepcioná-los por terem dado uma oportunidade a ela quando veio para a cidade. Queixa-se de dificuldade nas relações interpessoais, o que vai ao encontro da afirmação de Souza e Ferreira (2003 *apud* Marques, 2018) de que comportar-se mais ou menos assertivamente pode interferir diretamente nas relações interpessoais no contexto laboral.

Aquisição e manutenção dos comportamentos: família.

Os comportamentos problema também são emitidos no contexto familiar, sendo este o mais insatisfatório para C. Ela assume todas as responsabilidades, as resolve sem pedir ajuda e tem dificuldades e dizer não a pedidos feitos a ela. É importante ressaltar que, apesar de C. identificar o período de trabalho naquela empresa como sendo a origem destes comportamentos, eles já eram modelados pela família desde sua infância. C. descreve os pais como sendo significativamente críticos e punitivos aos comportamentos alternativos aos que são considerados como problema. A mãe sempre trabalhou muito e não tirava momentos para lazer e autocuidado, criticando C. e fazendo comentários sarcásticos quando ela o faz. Desde a infância, a mãe também é bastante rigorosa quanto a cobranças relacionadas à responsabilidades a cumprir, e queixa-se de quando C. não os inclui em alguma atividade, responsabilizando-a. C. se queixa de a família esperar que ela resolva todos os problemas. Entretanto, é importante considerar que os organismos modificam e são modificados pelo ambiente, sendo também responsáveis pela manutenção das contingências. C. responde aos pedidos e assume as responsabilidades, reforçando o padrão de comportamento que é altamente funcional para a família. O comportamento assertivo é possível somente quando envolve um interlocutor, e suas consequências também agem sobre este meio social com o qual o indivíduo interage.

Assim, comportamentos passivos são melhor avaliados pelo grupo e controlados por consequências de aprovação social (Marchezini-Cunha & Tourinho, 2010).

Também é possível identificar o contexto responsável pelo déficit no repertório de mandos de C. na família, em seu aspecto punitivo. Mandos podem ser exemplificados com a emissão de ordens, pedidos, instruções ou perguntas e são operantes verbais derivados de “comandos” ou “desmandos” (Marangoni & Ferreira, 2018). Enquanto operantes, os mandos também estão suscetíveis a consequências para o falante por parte do ouvinte, que podem ser reforçadoras quando o ouvinte produz o reforço especificado pelo falante em seu mando, ou punitivas quando isso não acontece. Como apresentado no caso de C., a punição também pode acontecer pela expressão de desconforto do ouvinte e críticas do mesmo quanto ao mando.

Funcionalidade

Com relação à assertividade, comportamentos passivos são mais positivamente avaliados que os demais comportamentos, sendo que eles dizem respeito à inibição das próprias vontades em prol das vontades do outro, anulando a si mesmo (Marques, 2018). Pessoas que apresentam comportamento passivo são consideradas muitas vezes como “educadas”, recebendo reforço social, ou ainda reforço negativo pela esquiva das consequências punitivas geradas pelo comportamento assertivo, que com frequência é considerado pelo senso comum como grosseria ou antipatia. Assim, o indivíduo pode deixar de ser assertivo por medo de prejudicar sua relação futura com o receptor (Bolsoni-Silva & Carrara, 2010), e ignorar suas próprias necessidades quando estas competem com as necessidades do outro, comportando-se de forma a promover o reforçamento positivo por seu comportamento passivo e fugir ou esquivar-se da desaprovação social ou perda de afeto (Guilhardi, 2012).

A função dos comportamentos de C. na época em que trabalhava na empresa anteriormente referida parece clara, considerando os reforços despendidos como consequência. Entretanto, esses comportamentos continuaram sendo emitidos após a supressão destes reforços, o que indica, a partir da análise funcional das situações relatadas por C., que eles se mantêm, atualmente, pelo reforço social e como esquiva no contexto familiar.

Também é possível identificar a presença de controle do comportamento de C. por autorregras, compreendidas nesse caso como uma regra enunciada por alguém confiável que passa a ter valor de autorregra para o indivíduo (Skinner, 1984). No caso de C., uma autorregra de que se ela não fosse eficiente em suas ações, não seria aceita e amada pelas pessoas, foi desenvolvida. Isso se estabeleceu previamente, especialmente a partir de seu relacionamento com a mãe. Durante o processo, C. relatou diversas situações em que apanhou por suas “falhas”. A mãe também verbalizava que não aceitaria falhas dos filhos. C. passou a comportar-se em todas as relações sob controle dessa autorregra, temendo deixar de ser amada e aceita caso não conseguisse cumprir suas responsabilidades.

Processo psicoterapêutico

Até o momento em que este artigo foi escrito, seis encontros foram realizados com C., tendo o objetivo de trabalhar a assertividade e o autoconhecimento. É de grande importância que este último seja trabalhado, considerando que o autoconhecimento se reflete na capacidade do indivíduo de relatar o que sente, como sente, quando sente e porque se comporta (Malacrida

& Laurenti, 2018), e que para Skinner (1974), uma pessoa que consegue discriminar seu contexto tem maiores probabilidades de prever e controlar seu comportamento, facilitando a produção de reforçadores.

Inicialmente, foi realizado o contrato terapêutico, o *rapport* inicial, onde C. foi acolhida e fez a apresentação de sua queixa. Buscou-se levantar informações sobre as relações contextuais da cliente para contribuição com a análise funcional. Foi estabelecido um bom vínculo terapêutico, contribuindo com a adesão ao processo. Os recursos utilizados até o momento consistiram em:

- a) Exercícios de auto-observação: solicitou-se à cliente que fizesse o registro de situações em que percebesse emitir os comportamentos problema, ou nos quais conseguisse comportar-se alternativamente a eles;
- b) Levantamento da história de condicionamento anterior, e aprendizagem sobre análise funcional (associada aos registros citados acima);
- c) Preenchimento do curtograma, como estratégia de auto observação;
- d) Construção da roda da vida, em que a cliente preencheu quanta energia gastava em diversas áreas da vida e quanta gostaria de gastar;
- e) Contracontrole: uso de um quadro de atividades em casa, onde ficassem registrados as atividades e lembretes da família;
- f) Tarefas relacionadas à obtenção de reforçadores, como a prática de exercícios físicos, jantar com o marido ou ir ao cinema;
- g) Reforçamento diferencial, com objetivo de minimizar a magnitude do reforço social de “ser quem resolve tudo”;
- h) Modelagem de repertório assertivo;
- i) Reforçamento para emissão de atos.

A audiência não-punitiva desempenhou um papel importante até o momento neste processo, tendo reforçado a expressão das percepções e insatisfações de C., o que tem por si só desempenhado efeitos benéficos. A relação terapêutica é considerada como um fator significativo para o sucesso do processo psicoterapêutico e o engajamento do cliente com relação ao mesmo (Silva, Magalhães & Magalhães, 2019), e a audiência não punitiva faz parte disso. Através dela, o clínico pode auxiliar o cliente a entrar em contato com a sua demanda, e ter a liberdade de explorar sua queixa e o contexto em que está inserido, visto que não se sente julgada ou punida por isso. Dessa forma, o autoconhecimento é desenvolvido e o vínculo terapêutico estabelecido. Martins (2018, p. 16) expressa a reflexão alcançada por C., sendo esta facilitada pela audiência não punitiva: “Assim como dizer sim, às vezes queremos dizer não, no sentido de dar limites e respeitar a própria vontade. Se digo não com frequência, agrido o outro, mas, se digo sim intensamente para o outro, agrido a mim mesmo”.

Considerando o número de encontros, os resultados ainda são preliminares, mas já significativos. C. tem inserido comportamentos assertivos em seu repertório de enfrentamento e produzido reforços naturais importantes, com os quais agora tem contato. Através do desenvolvimento do autoconhecimento, sendo este a discriminação de seus comportamentos e as variáveis sob os quais estão submetidos, identifica comportamentos alternativos aos que emite enquanto problema, e está passando a reconhecer a funcionalidade de suas respostas

no contexto. Já consegue em algumas situações negar pedidos, e têm tido momentos de lazer com o marido e o filho, proporcionados por ela. Também foi possível observar uma redução significativa da ansiedade, visto que:

Um repertório adequado de respostas assertivas implica no enfraquecimento de ansiedade em situações interpessoais específicas. Isso significa que, quando o indivíduo age por iniciativa própria, conhecendo seus direitos, respeitando suas emoções, ele reduz drasticamente suas tensões anteriores a situações críticas e aumenta sua auto valorização (Marques, 2018, p. 30).

Atualmente, C. considera mudanças importantes, que refletem um olhar para si mesma. Matriculou-se na faculdade para o semestre seguinte; pretende parar por um tempo a construção da sua casa para que os pais se dediquem à deles e se mudem mais rapidamente; entrou em uma sociedade em um novo negócio, onde há a possibilidade da abertura do próprio escritório futuramente, e pediu demissão do seu emprego atual, estabelecendo um prazo para que a empresa encontre um novo funcionário. Relatou que após o pedido de demissão, o tratamento recebido na empresa por ela mudou, mas por ter aprendido a discriminar as variáveis sob as quais seu comportamento está submetido, manteve seu posicionamento e o acordo proposto por ela de forma bastante assertiva, destacando para eles as razões pelas quais estaria saindo da empresa, incluindo suas insatisfações. Atualmente, dedica-se ao novo projeto.

Marques (2018) aponta que um indivíduo assertivo toma as próprias decisões considerando a opinião de terceiros quando as considera necessárias, estando satisfeito consigo mesmo e obtendo reflexos em sua autoestima. C. têm se mostrado confiante em suas escolhas, e menos insegura em mantê-las, impondo limites aceitáveis a ela e instruindo as pessoas do seu círculo de convivência quanto a eles.

Pode-se considerar que, com o decorrer do processo terapêutico e o desenvolvimento de autoconhecimento, as descrições de C. se tornem mais amplas e fidedignas, e suas reflexões e hipóteses acerca da queixa sejam mais extensivas. Levando em conta que o desenvolvimento da capacidade de discriminação foi significativamente importante neste caso até o momento, é possível esperar por uma maior generalização dos comportamentos recém adquiridos e potencialização dos resultados. Alguns exemplos desses avanços estão apresentados na Tabela 2.

Tabela 2. Exemplos de mudanças observadas após as intervenções realizadas a partir dos comportamentos problema iniciais.

Comportamentos problema iniciais	Mudanças Observadas
Assumir responsabilidades por ter dificuldade em negar pedidos feitos a ela	<ul style="list-style-type: none"> - Pediu à família que evitasse fazer pedidos desnecessários a ela; - Deixou de fazer a limpeza dos banheiros na empresa, e quando sugerido que ela fizesse uma faxina, disse que para isso uma faxineira deveria ser contratada; - Passou a negar pedidos quando estes eram contrários às suas necessidades ou quando não queria cumprí-los; - Disse ao pai, que estava construindo sua casa, que a responsabilidade de resolver questões referentes à construção era dele.
Desconsiderar suas necessidades ou desejos quando são contrárias às necessidades de outros	<ul style="list-style-type: none"> - Negou um pedido pois já havia se programado para visitar seus sobrinhos; - Disse estar abrindo os olhos para suas necessidades, e reconhecendo o que era ou não satisfatório para ela; - Ao sair com o marido, disse que não gostaria de ir onde ele havia sugerido, escolhendo um novo lugar; - Disse aos patrões que iria sair da empresa por estar insatisfeita, destacando suas razões e estipulando um prazo para que encontrassem uma nova funcionária.
Sobrecarregar-se por não pedir ajuda quando necessário	<ul style="list-style-type: none"> - Pediu a ajuda da mãe no dia em que seu filho faria uma cirurgia; - Pediu a mãe que buscasse seu filho na escola e o levasse a uma consulta pois não chegaria a tempo; <ul style="list-style-type: none"> - Passou a delegar as tarefas da casa; - Passou a deixar o filho com a tia ou avó em momentos nos quais precisava sair de casa;
Pouco investimento com autocuidado e no relacionamento familiar nuclear	<ul style="list-style-type: none"> - Matriculou-se em uma nova graduação; - Passou a exercitar-se; - Passou a sair com a família mais vezes; - Passou a ter maior preocupação com sua saúde física.

Fonte: Elaborada pelas autoras, 2019

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo lança a discussão da assertividade considerando aspectos indispensáveis e frequentemente negligenciados quando o tema é abordado, como a funcionalidade da emissão de comportamentos inassertivos e suas consequências, e a magnitude do reforçamento social neste contexto, responsável por sua manutenção. Fica clara, a partir desta discussão, a importância de se considerar o contexto estabelecido para que os comportamentos passivos ou assertivos sejam emitidos em cada caso, como no caso de C., que tinha seu comportamento passivo mantido pela função de produção de reforço social e fuga/esquiva de consequências punitivas geradas pelo comportamento assertivo.

É possível perceber a importância de se trabalhar o autoconhecimento, a partir de sua compreensão pela Análise do Comportamento, associadamente à assertividade, visto que o desenvolvimento de um aspecto repercute no desenvolvimento do outro. Considerando que

psicoterapia comportamental tem como um de seus objetivos auxiliar o cliente a ter maior qualidade de vida e bem estar, o desenvolvimento do autoconhecimento enquanto consciência e descrição da funcionalidade de seus comportamentos é indispensável para que ele passe a se comportar em direção a produção de reforçadores a partir do desenvolvimento de novos repertórios comportamentais.

Cabe salientar a eficácia da psicoterapia a partir da Análise do Comportamento ao trabalhar a assertividade, que apresentou resultados muito significativos, ainda que preliminares, já nas fases iniciais do processo psicoterapêutico.

REFERÊNCIAS

- Bolsoni-Silva, A. T. (2002). Habilidades sociais: breve análise da teoria e da prática à luz da análise do comportamento. *Interação em psicologia*, 6(2). Disponível em: <<https://revistas.ufpr.br/psicologia/article/view/3311>>. Acesso em: 01 set. 2020. doi: 10.5380/psi.v6i2.3311
- Bolsoni-Silva, A. T., & Carrara, K. (2010). Habilidades sociais e análise do comportamento: compatibilidades e dissensões conceitual-metodológicas. *Psicologia em revista*, 16(2), 330-350.
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (2008). Inventário De Habilidades Sociais (IHS-Del-Prette): Manual de aplicação, apuração e interpretação para 18 a 59 anos.
- Gomes, A. C. A. (2018). Assertiva, passiva ou agressiva: como Alice se comporta no País das Maravilhas? Disponível em: <<http://hdl.handle.net/123456789/2325>>. Acesso em: 07 jan. 2020.
- Guilhardi, H. J. (2012). Assertividade-Inassertividade em um referencial comportamental. *Instituto de Terapia por Contingências de Reforçamento*. Campinas, SP. Recuperado de <http://itcr Campinas. com. br/txt/assertividade. pdf>.
- Hunziker, M. H. L. (2017). Dogmas sobre o controle aversivo. *Acta Comportamentalia: Revista Latina de Análisis de Comportamiento*, 25(1), 85-100. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/2745/274550025006.pdf>>. Acesso em: 07 jan. 2020.
- Keller, F. S., & Schoenfeld, W. N. (1968). Princípios de psicologia (CM Bori & R. Azzi, Trad.). São Paulo: Herder.
- Malacrida, G. P., & Laurenti, C. (2018). Uma análise do conceito de “eu” nos textos de BF Skinner. *Revista Brasileira de Análise do Comportamento*, 14(1). Disponível em: <<https://periodicos.ufpa.br/index.php/rebac/article/view/7160/5543>>. Acesso em: 07 jan. 2020. doi: 10.18542/rebac.v14i1.7160
- Marangoni, C., & Ferreira, V. R. T. (2018). Interação terapêutica e comportamento verbal em uma compreensão analítico-comportamental. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, 20(1), 59-71. Disponível em: <<http://www.usp.br/rbtcc/index.php/RBTCC/article/view/1137/554>>. Acesso em: 07 jan. 2020. doi: 10.31505/rbtcc.v20i1.1137
- Marchezini-Cunha, V., & Tourinho, E. Z. (2010). Assertividade e autocontrole: interpretação analítico-comportamental. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 26(2), 295-304. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/ptp/v26n2/a11v26n2>>. Acesso em: 01 set. 2020.
- Marques, L. A. (2018). Assertividade, autoestima, depressão e estresse em mães que retornaram ao trabalho após licença-maternidade. Disponível em: <<<https://rosario.ufma.br/jspui/bitstream/123456789/3039/1/LISILE-MARQUES.pdf>>>. Acesso em: 07 jan. 2020.

- Martins, V. (2018). *Seja assertivo!: como conseguir mais autoconfiança e firmeza na sua vida profissional e pessoal..* Rio de Janeiro: Alta Books Editora.
- Moore, J. (2018). SELEÇÃO COMPORTAMENTAL POR CONSEQUÊNCIAS. *Revista Brasileira de Análise do Comportamento*, 13(2). Disponível em: <<https://periodicos.ufpa.br/index.php/rebac/article/view/5905/4784>>. Acesso em: 30 mar. 2020. doi: 10.18542/rebac.v13i2.5905
- Moreira, M. B., & de Medeiros, C. A. (2018). *Princípios básicos de análise do comportamento*. Artmed.
- Nunes, C. D. S., Hutz, C. S., Nunes, M., Hutz, C., Nunes, G. H. S., Nunes, M., ... & Nunes, H. (2010). Bateria Fatorial de Personalidade (BFP): manual técnico.
- Pasquali, L., & Gouveia, V. V. (2012). Escala de assertividade Rathus-Ras. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 6(3), 233-249.
- Rich, A. R., & Schroeder, H. E. (1976). Research issues in assertiveness training. *Psychological Bulletin*, 83(6), 1081. Disponível em: <<https://psycnet.apa.org/record/2005-09057-001>>. Acesso em: 01 dez. 2019. doi: 10.1037/h0078049
- da Silva, A. M. B., Magalhães, E. M. C., & de Oliveira Magalhães, T. (2019). A função da relação terapêutica na clínica analítico-comportamental sob a perspectiva da audiência não punitiva. Encontro de Extensão, Docência e Iniciação Científica (EEDIC), 6. Disponível em: <<http://publicacoesacademicas.unicatolicaquixada.edu.br/index.php/eedic/article/view/3813/3281>>. Acesso em: 07 jan. 2020.
- Skinner, B. F. (1953). *Ciência e comportamento humano* (JC Todorov & R. Azzi, trads.). São Paulo: EPU.
- Skinner, B. F. (1974). *About behaviorism*. New York: Vintage Books.
- Skinner, B. F. (1984). Uma análise operante da resolução de problemas. In: Moreno, R. *Contingências de reforço*. São Paulo: Abril Cultural.
- Veloso, C. L. (2016). Desenvolvimento de um procedimento para avaliação da assertividade no trabalho. Disponível em: <<http://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/24005>>. Acesso em: 01 dez. 2019.

(Received: July 03, 2020; Accepted: September 22, 2020)