

FALO?

OU

NÃO FALO?

Expressando sentimentos e comunicando idéias

Fátima Cristina Conte

Maria Zilah da Silva Brandão

(Organizadoras)

2003

Todos os direitos reservados.

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

Revisão Ortográfica

Miguel Contani

Capa, Projeto gráfico e Editoração eletrônica

André Henrique Santos

Impressão

Midiograf

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Bibliotecária Neide Maria Jardimette Zaninelli CRB-9 / 884

F196

Falo ou não falo? Expressando sentimentos e comunicando
idéias / organizadoras Maria Zilah Brandão e Fátima
Conte. - Arapongas: Mecenaz, 2003.
188p. : il. ; 21cm

ISBN 85-89687-05-8

1. Assertividade. 2. Terapia comportamental. 3. Com-
portamento assertivo. 4. Comunicação assertiva. I.
Brandão, Maria Zilah. II. Conte, Fátima.

CDU 159.947

Copyright © 2003

Direitos desta edição reservados à EDITORA MECENAZ LTDA.

Rua Beija-Flor, 511 - sala 601 - Fone/Fax 55 (43) 275-5342

86701-200 - Arapongas - Pr - Brasil

site: www.editoramecenas.com.br

e-mail: editoramecenas@editoramecenas.com.br

Impresso no Brasil / Printed in Brazil

DEDICATÓRIA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nota

Os autores agradecem a L. Miguel pelos comentários e sugestões

CAPÍTULO 14

ASSERTIVIDADE E RELIGIOSIDADE, MUITO ALÉM DE UMA RIMA!

Zilda A. Pereira Del Prette *

Almir Del Prette *

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

(Mateus: 5; 38 a 41)

INTRODUÇÃO

O trecho citado é considerado uma das mais impopulares mensagens cristãs¹ e costuma ser invocado como justificativa para algumas atitudes que supostamente justificariam a resignação e a passividade diante das agressões que sofremos, opondo-se, portanto, ao enfrentamento assertivo. Defendemos que esta e outras passagens da vida de Jesus não devem ser consideradas isoladamente de suas diversas alocações e atitudes e que, ao situá-las historicamente e de forma integrada,

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

* Universidade Federal de São Carlos, Departamento de Psicologia, Via Washington Luiz, km 235 - CP 676 - CEP 13565-905 - zdpette@power.ufscar.br e adprette@power.ufscar.br

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

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

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

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

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

Reconhecendo a importância das preocupações religiosas na saúde mental, foi incluída, em 1994, no DSM-IV² a categoria "Problema Religioso ou Espiritual". Isso não obstante, chegou-se a pensar, há não muito tempo atrás, que a sociedade atual assistiria ao declínio da religião. Para surpresa geral, o fenômeno segue em direção oposta a essa hipótese, ou seja, observa-se um revigoramento da religiosidade, justificando o interesse pela reflexão sobre essa temática.

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

ESTILOS DE COMPORTAMENTOS

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

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

Cerca de trinta anos depois, o Treinamento Assertivo mantém-se como alternativa terapêutica de grande prestígio, cuja aplicação vem crescendo acentuadamente também no Brasil (ver, por exemplo, Del Prette & Del Prette, 1999; 2001). Dentre as principais contribuições de Alberti e Emmons podemos citar a classificação que fazem do comportamento interpessoal em três estilos: não-assertivo, assertivo e agressivo. Como o agressivo também é "não-assertivo", temos adotado o termo passivo ao invés de não assertivo para o primeiro estilo.

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

A. O estilo passivo de comportamento

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

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

Quando vivendo contexto interpessoal estressante, especialmente no trabalho, algumas pessoas podem desenvolver um certo nível de ansiedade

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

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

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

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

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

B. O estilo agressivo de comportamento

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

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

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

Em geral, as pessoas agressivas conseguem atingir seus objetivos e obter recompensas imediatas do ambiente, como uma promoção, um consentimento para fazer alguma coisa, etc. Por outro lado, existem pessoas que se regozijam em ser agressivas, ou seja, o próprio comportamento seria auto-recompensador. Quando não exageram ou conseguem alternar a agressividade com a assertividade, essas pessoas podem obter excelentes resultados porque são persistentes em seus objetivos e altamente motivadas. No entanto, há alta probabilidade de conseqüências negativas a longo, ou mesmo médio prazo, porque são mais temidas do que respeitadas, prejudicando a qualidade da relação e sendo evitadas pelos demais.

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

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

C. O estilo assertivo de comportamento

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

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

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

As situações que requerem comportamentos assertivos costumam gerar ansiedade, o que pode prejudicar ou bloquear o desempenho desse comportamento. No entanto, se a pessoa adota esse estilo, sua tendência será de expressar sentimentos e idéias tão logo perceba que isso é possível, evitando o acúmulo da ansiedade e, conseqüentemente, facilitando o autocontrole.

Ainda que algumas pessoas levantem a objeção de que a expressão honesta dos sentimentos pode ser mal compreendida e gerar conseqüências indesejáveis, aqueles que se comportam assertivamente relatam vantagens dessa prática em relação à agressividade e à passividade. De qualquer modo, os depoimentos indicam que a mudança para um estilo assertivo pode gerar reações bastante diferentes nas pessoas. As mais comuns são: a) estranhamento ("Você está diferente"); b) discordância ("Prefiro-a com seu jeito mais doce"); c) admiração ("Puxa, você agora está mais decidido"). Em relação a si próprias, as pessoas apontam ganhos em termos de: a) satisfação pessoal e auto-estima; b) autocontrole e diminuição da ansiedade; c) ampliação dos relacionamentos e da qualidade destes.

Da mesma maneira que nos estilos anteriormente apresentados, os comportamentos encobertos influem decisivamente na adoção do padrão assertivo. Um pesquisador chamado Rakos (1991), encontrou que as pessoas assertivas apresentam o dobro de auto-afirmações positivas (do tipo: "Tenho certeza de que vai dar certo", "Estou me saindo muito bem" etc) em relação às negativas (por exemplo: "Cometi uma falha", "Perdi a vantagem" etc). Isso não significa que as auto-afirmações positivas resolvem tudo, mas que elas são um dos ingredientes para o bom desempenho.

As crenças a respeito dos direitos interpessoais (Del Prette & Del Prette, 2001) são muito importantes para o desempenho assertivo, aqui se incluindo as noções sobre direitos, justiça, bem estar, etc. Grande parte dessas noções é determinada pela educação religiosa.

O EU E A NEGAÇÃO DO EU

Quando o homem pretende entender o sentido da existência ou se interroga na observação que faz do universo, ele se coloca no campo da experiência filosófica e religiosa. Não importa se suas questões nascem da perspectiva de algum credo ou independente de qualquer identificação com alguma igreja: a sua experiência é uma experiência com o sagrado e envolve o pensar, o sentir e o agir. É no campo do sentir que sua experiência se aprofunda em uma mistura de temor, espanto e fascínio.

Embora essa seja uma experiência pessoal, individual, ela leva o homem a se aproximar de outros em quem possa confiar o que lhe aconteceu. Nessa busca ele pode, ou não, aderir a algum movimento religioso mas, de qualquer maneira, relatar o que se passou consigo (suas dúvidas, medos e angústias) passa a ser uma necessidade que pode levá-lo, inclusive, à procura de ajuda psicológica.

A busca de terapia não decorre de questões existenciais esvaziadas do social. Há sempre, seja como motivação primeira ou secundária, a questão dos relacionamentos. Excetuando os casos em que a pessoa aparece na condição de informante (e mesmo assim ela é incluída como parte da solução e não raras vezes, como parte do problema vivido por alguém), a procura do terapeuta envolve o falar de si utilizando a expressão "eu": "Eu vim..."; "Eu preciso..."; "Eu espero...".

O uso do eu quase nem existia na Grécia antiga, era algo com certas particularidades mas de pouca importância. Os gregos se importavam com o coletivo e por isso raramente usavam o eu, preferindo se referir a NÓS. Na Idade Média, o eu passou a ser considerado como algo feito à imagem e semelhança de Deus, sujeito então a um destino predeterminado e envolvendo todo o ser humano. Descartes³ fala,

³ O pensamento de René Descartes, marca a transição do mundo medieval para o moderno. No "Discurso do Método", ele coloca o eu como elemento principal, que não podia ser falseado. Da constatação *Cogito, ergo sum* (Penso, logo existo), que não se coloca em dúvida, pode-se chegar a outras verdades. *Ego sum res cogitans* (Eu sou aquele que pensa) é o eixo central desse método. Sobre Descartes ver o livro de filosofia de Julián Marías (s.d.).

posteriormente, sobre o *Ego sum res cogitans* e, então, o eu ganha uma dimensão diferente com a noção de que tudo o que sei do mundo depende da experiência sobre o meu eu. No pensamento de Ortega y Gasset ⁴, a idéia de eu passa a incluir o ambiente e todos os seus componentes, podendo ser resumida na fórmula "Eu sou eu e minha circunstância", uma posição bastante coerente com a ciência do comportamento e muitos teóricos da Psicologia.

Efetivamente, na Psicologia o eu vem sendo considerado de diversas maneiras, com muitas definições e freqüentemente utilizado com o mesmo sentido de ego, self, si mesmo. Apesar da dificuldade de uma definição consensual, pode-se dizer que ele representa "a imagem existente do comportamento e experiências passadas do indivíduo, tal como este os percebe" (Marx & Hillix, s.d., p. 743). O eu, portanto, abrangeria todos os processos psicológicos envolvidos na interação, tais como a percepção, a memória, a aprendizagem e o pensamento, que propiciam a imagem que a pessoa tem de si mesma.

O que uma ciência do comportamento nos chama a atenção é que, quando desconhecemos a "causa" de uma determinada ação, tendemos a usar a expressão EU como hipótese explicativa dessa ação (conforme Skinner, 1970). Na frase "eu sou mal", o adjetivo mal qualifica meu eu e aparentemente explica todos os meus comportamentos agressivos. Entretanto, essa frase foi por mim aprendida, principalmente por meio das reações dos outros, quando dizem: "Você (eu) é uma pessoa má". Ao repeti-la, de certa maneira agrado pessoas que, às vezes, dizem: "Ainda bem que ela reconhece".

Classificar uma pessoa de má, boa, esperta ou bobinha, não explica as "causas" de seus comportamentos agressivos, solidários, criativos ou confusos. Para ter uma visão mais ampla e completa sobre a pessoa, preciso olhar para: a) os comportamentos dela (o que ela faz); b) os antecedentes (o que aconteceu antes dela fazer o que fez); c) os conseqüentes (o que aconteceu depois); d) o que está intermediando o seu comportamento (o que ela pensa ou sente sobre si, a respeito das coisas e dos outros). Assim, o termo eu, é utilizado aqui em seu sentido descritivo, referindo-se à verbalização que a pessoa produz ao falar de si mesma, de como ela se vê e vê seus próprios comportamentos em relação a outras pessoas de seu ambiente.

⁴ Ver Julián Marias (s.d.).

A imagem que a pessoa faz sobre si mesma implica em uma auto-avaliação da qual deriva o conceito próprio, ou autoconceito. Se o autoconceito é positivo, a pessoa desenvolve uma estima favorável, ou seja, ela gosta de si, gosta de seu corpo, acha-se bonita, simpática, inteligente e aprecia a própria maneira de agir. Ao contrário, se a estima é baixa, ela se desgosta, irrita-se consigo mesma, acha-se pouco atraente, feia e avalia negativamente os próprios comportamentos.

Existem crenças que podem fortalecer a autonegação do eu e contribuir para a formação de uma auto-imagem negativa. Muitas dessas crenças estão relacionadas ao ensino religioso, tanto aquele ministrado na família como nas igrejas. Essas crenças serão analisadas no próximo item.

SISTEMA DE CRENÇAS E ESTILOS DE COMPORTAMENTO

Chamamos de sistema de crenças o conjunto de explicações sobre relações entre eventos, que se vai estabelecendo ao longo da vida, quando buscamos compreender os fenômenos naturais e culturais, aqui se incluindo a vida social. Eventualmente, essas explicações vão-se organizando em torno de princípios ou regras mais gerais que influenciam nosso comportamento. Tendemos a buscar coerência entre o que acreditamos e o que fazemos, alterando um ou outro quando não são compatíveis. Quando ocorre incoerência, tendemos a nos culparmos ou a nos desvalorizarmos, o que também reflete a influência de nossas crenças sobre nossos sentimentos.

O sistema pré-existente de crenças funciona também como um filtro para a aceitação de novas explicações com ele compatíveis e para a rejeição das incompatíveis. Por outro lado, a aprendizagem cotidiana de explicações sobre o mundo físico e social é geralmente acompanhada de diferentes graus de emotividade, principalmente quando são mediadas por pessoas do nosso círculo afetivo, levando a maior ou menor dificuldade de sua alteração.

Conforme estudou um psicólogo chamado Albert Bandura (1979), a disseminação de crenças pode ocorrer por meio de diferentes processos, como: a) abordagem informativa, onde a pessoa é exposta a várias formas de comunicação persuasiva; b) aprendizagem por observação das conseqüências positivas que o grupo provê aos que demonstram a aceitação dessas explicações ou princípios (status e admiração) e das conseqüências negativas que advêm aos que agem em

desacordo com os princípios do grupo (rejeição e desvalorização); c) contato direto com as conseqüências de emitir comportamentos compatíveis ou incompatíveis com o sistema de crenças do grupo.

As crenças religiosas também são assimiladas dessa maneira. A idéia de que algo de ruim pode me ocorrer se eu desobedecer a uma prática religiosa é aceita como verdadeira por que isso me foi comunicado por alguém a quem respeito, por exemplo, meu pai, o padre, o pastor, etc. Por outro lado, estão disponíveis inúmeros exemplos de pessoas que se deram bem ou se deram mal, porque se engajaram ou não nessas práticas. Esses acontecimentos positivos e negativos são dramaticamente ilustrados. Eu os vejo em filmes, na televisão, em livros, na narrativa de algum parente e, mais dia, menos dia, acabo por relacionar algo de bom ou de ruim que me aconteceu ao que eu fiz ou deixei de fazer em termos de práticas religiosas.

Algumas crenças podem favorecer uma visão positiva da pessoa sobre si mesma (eu), ou seja, ela é capaz de relatar seus comportamentos e características que produzem conseqüências desejáveis; outras favorecem um autoconceito negativo, ou seja, ela tende a desvalorizar seus comportamentos, independente das conseqüências obtidas. No primeiro caso, geralmente são crenças que contribuem para a adoção do estilo assertivo; no segundo, para os estilos agressivo ou passivo (Del Prette & Del Prette, 2003b). Seguem alguns exemplos de crenças que facilitam a passividade, a agressividade ou ambos:

- Eu não devo dizer coisa alguma que possa aborrecer ou magoar alguém;
- Acima de tudo está Deus, em segundo lugar o meu próximo, depois eu;
- O pensamento positivo resolve tudo, "pois o universo conspira a meu favor";
- É melhor não dar minha opinião, pois assim evito chacotas dos outros;
- Devo ser manso e dócil como Jesus sempre foi;
- Concordando com o que as pessoas dizem, eu estarei bem com todas;
- Logo de início é importante bater firme para se impor;
- A maioria das pessoas só entende a linguagem da força;
- O castigo é um bom corretivo; além disso "tapa de amor não dói";

- As normas e as leis não devem ser questionadas, mas sim cumpridas.

Esta lista poderia ser exaustivamente aumentada e seus significados também aparecem em falas ligeiramente diferentes. Sem qualquer esforço, o leitor poderá acrescentar mais algumas outras crenças de seu conhecimento e, ao fazer um exame sobre cada uma delas, identificar as que favorecem o desenvolvimento e manutenção dos estilos passivo e agressivo. Não iremos fazer uma análise de todas as crenças mencionadas mas apenas de algumas mais diretamente relacionadas à religião, deixando que o leitor complete a avaliação, se julgar pertinente.

A crença de que "Acima de tudo está Deus, em segundo lugar o meu próximo, depois eu" é bastante difundida e aparece em vários discursos de cunho religioso. Tal crença favorece a autonegação do eu. Dizendo de outra maneira, a pessoa que segue rigorosamente essa premissa desenvolve um estilo de comportamento passivo. Por exemplo, ao estar em uma fila de banco para fazer um pagamento ela não reclamaria se alguém, chegando depois, se colocar a sua frente.

O aforismo (máxima) evangélico do qual decorre essa crença, no entanto, é bem diferente. Ele diz o seguinte: "Ama a Deus sobre todas as coisas e ao próximo como a ti mesmo". É o mesmo que se dissesse: Ama a Deus acima de tudo e ama o próximo na mesma proporção de seu amor próprio. A indicação dessa proporcionalidade é boa, pois serve de base para um equilíbrio entre perdas e ganhos que acontecem nas relações e isso pode levar a relacionamentos saudáveis e duradouros. Logo, se estou em uma fila e alguém indevidamente me ultrapassa, posso e devo dizer-lhe (respeitosamente) que se dirija para o final.

"O pensamento positivo resolve tudo, pois o universo conspira a meu favor" é uma crença bastante disseminada em vários livros de auto-ajuda. Há uma premissa maior (O pensamento positivo resolve...) e uma segunda (o universo conspira...) com a qual se pretende justificar a primeira. Analisar separadamente cada uma permite desconstruí-las, demonstrando que ambas estão equivocadas.

Existem muitas coisas acontecendo enquanto estamos pensando. Se a energia elétrica de casa for interrompida em vários momentos, de maneira aleatória enquanto meu pensamento está girando sobre várias coisas (por exemplo, televisão, Vera Fischer, triângulo escaleno, sapato e doce de abóbora) e a luz ascender algumas vezes quando me detenho em algum desses elementos, posso supor que a coisa imaginada restabeleceu a normalidade do fornecimento da eletricidade

(superstição). Por outro lado, o universo funciona obedecendo a várias leis e a explosão de uma estrela ou uma chuva torrencial de verão não ocorrem contra nós ou a nosso favor. Essa crença, de que o pensamento positivo tudo resolve, leva à apatia, desmotivando para o exercício da assertividade.

Quando digo "Devo ser manso e dócil como Jesus foi", o problema dessa afirmação é a generalização. Em muitas situações, Jesus foi brando e gentil porém, quando necessário, comportou-se de maneira enérgica, revelando firmeza e decisão. O Jesus dócil, triste e abatido que frequenta o imaginário popular, não está presente nos textos evangélicos, quando as situações exigiam outro tipo de reação. Conforme analisamos em outro trabalho (ver Del Prette & Del Prette, 2003a), Jesus não pode ser tomado como modelo de passividade e nem de agressividade.

Jesus se opôs corajosa e firmemente aos seus adversários. Aos que mudavam de opinião conforme a pressão grupal, disse: "Seja o teu falar, sim, sim, não, não". Sobre a prática da caridade, procurou demonstrar que esta deve superar qualquer preconceito, contando a história que ficou conhecida como a parábola do bom samaritano. Nessa história, uma pessoa nascida na Samaria (povo desprezado pelos demais) é colocada como modelo do comportamento de solidariedade (Lucas, 10: 30-37). Quando solicitada por um grupo de fariseus a produzir um sinal, recusou com firmeza: "Uma geração má e adúltera pede um sinal, mas nenhum sinal lhe será dado, senão o sinal de Jonas" (Mateus, 16: 1-4). Ao ser questionado de violar a lei por curar no sábado, contrapôs com elegância: "Quem haverá dentre vós que, tendo uma ovelha e caindo ela numa cova em dia de sábado, não vai apanhá-la? Ora, um homem vale mais do que uma ovelha" (Mateus, 12, 10-11).

A crença de que "A maioria das pessoas só entende a linguagem da força" é geralmente utilizada como justificativa para o estilo agressivo de comportamento e a coerção no lar, na escola, no trabalho e até nas relações entre povos. Essa crença paralisa a busca de alternativas não agressivas para resolver um problema e, como o agressor geralmente atinge seus objetivos, os dois processos se complementam para fortalecê-la ainda mais. Além disso, a punição produz efeitos colaterais que suprimem de imediato o comportamento punido, mas geralmente apenas na presença do punidor. Portanto, quando se pretende mudanças mais estáveis, esse raciocínio, além dos outros senões, é altamente contraproducente.

Pode parecer fácil rejeitar ou substituir essas crenças por outras, mas não é assim. Muitas pessoas encontram dificuldade nesse empreendimento, mesmo que tenham dúvidas quanto a veracidade e o acerto delas. Em outras palavras, para algumas pessoas a razão é condição necessária e suficiente para o abandono de crenças; já para outras, não basta compreender, elas requerem outros procedimentos utilizados nos programas terapêuticos.

ASSERTIVIDADE E RELIGIÃO

A maioria dos líderes religiosos que conseguiram criar movimentos duradouros na História, foram pessoas dotadas de notável competência interpessoal. Elas eram capazes de agregar pessoas, motivá-las, convencê-las do acerto de suas idéias, ensinar-lhes sua doutrina filosófica e obter delas constância e lealdade. Elas encontraram também muitos adversários pela frente, que não se deixaram convencer, que as refutavam e que pretendiam calá-las, usando recursos muitas vezes violentos.

Dentre esses líderes, Jesus foi considerado o mais extraordinário, dividindo a história em dois períodos distintos: antes e depois de sua vida. Jesus possuía, portanto, todas essas capacidades. Seu estilo de comportamento não era passivo e nem agressivo, mas assertivo (Del Prette & Del Prette, 2003a). Se ele fosse passivo, jamais teria conseguido realizar o trabalho de transformação da cultura que empreendeu. Da mesma maneira, pode-se dizer que ele não impôs suas idéias pela força ou agressão.

Então, por que muitos cristãos ou religiosos adotam postura agressiva ou passiva? Como vimos anteriormente, os estilos de comportamento são aprendidos e as nossas crenças podem influenciar no desenvolvimento de um estilo em detrimento de outro. Mesmo as crenças cristãs podem ser indevidamente interpretadas de forma desfavorável a um comportamento assertivo, principalmente quando não examinadas com profundidade e com referência mais ampla ao conjunto dos ensinamentos de Jesus.

Em geral, as pessoas concordam com essas afirmações, mas logo lembram que Jesus também afirmou (conforme citamos no início do capítulo) que "não devíamos resistir ao homem mau e que se nos batessem em uma face, deveríamos oferecer a outra". Isso não seria passividade? Em uma visão superficial diríamos que sim. No entanto, em um conflito interpessoal com alta probabilidade de

consequências negativas, essa estratégia é preferível ao enfrentamento. Chamamos isso de esquivas assertivas e é o que os pais prudentemente aconselham que seus filhos façam: "Se o ladrão quiser o seu relógio, você deve entregá-lo".

O que pretendemos esclarecer em conclusão é que Jesus tinha um estilo de comportamento assertivo e expressava seus sentimentos de ternura, amor, alegria, descontentamento etc. Igualmente, quando julgava oportuno, não se furtava em emitir sua opinião, sendo honesto e firme ao se pronunciar. Pode-se afirmar que Jesus pretendia a formação de uma sociedade livre da cobiça e da vingança, em que os direitos das pessoas fossem respeitados e que os relacionamentos se dessem com base no amor. Entendemos que essa sociedade, como um ideal a ser atingido, tem maior probabilidade de ser construída através da predominância do estilo assertivo do que do passivo ou agressivo.

Referências

- Alberti, R. E. & Emmons, M. L. (1970/1989). *Your perfect right: A guide to assertive living*. San Luis Obispo, CA: Impact Publishers (1ª edição em 1970 e 20ª edição ampliada, em 1989).
- Ancona-Lopes, M. (1999). Religião e psicologia clínica: Quatro atitudes básicas. In: M. Massimi e M. Mahfoud (Orgs.), *Diante do mistério*. São Paulo: Loyola.
- Bandura, A. (1979). *Modificação do comportamento*. Rio de Janeiro: Interamericana.
- Del Greco, L. (1983). The Del Greco assertive behavior inventory. *Journal of Behavioral Assessment*, 5, 49-63.
- Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. (2001). *Psicologia das relações interpessoais: Vivências para o trabalho em grupo*. Petrópolis: Vozes.
- Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. (2003a). *Habilidades sociais cristãs: Desafios para uma nova sociedade*. Petrópolis: Vozes.
- Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. (2003b). Assertividade, sistema de crenças e identidade social. *Psicologia em Revista*, 9(13), no prelo.

- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (1999). *Psicologia das habilidades sociais: Terapia e educação*. Petrópolis: Vozes.
- Hargie, O., Saunders, C. & Dickson, D. (1994). *Social skills in interpersonal communication*. Londres: Nova York: Routledge.
- Lange, J. L. & Jakubowski, P. (1976). *Responsible assertive behavior*. Illinois: Research Press Co.
- Linn, M., Linn, S. F. & Linn, D. (2000). *Não perdoe cedo demais: Estendendo as duas mãos que curam*. Campinas: Veras.
- Marías, J. (s.d.). *História da filosofia*. Porto (Portugal): Souza & Almeida.
- Marx, M. H. & Hillix, W. A. (s.d.). *Sistemas e teorias em Psicologia*. São Paulo: Cultrix.
- Rakos, R. (1986). Asserting and confronting. Em O. Hargie (Eds.), *A handbook of communication skills*. Londres: Nova York: University Press.
- Skinner, B. F. (1970). *Ciência e comportamento humano*. Brasília: Editora da UnB.