

UTILIZAÇÃO DO COMPORTAMENTO VERBAL PARA TREINO DA HABILIDADE SOCIAL: COMUNICAÇÃO

Isabella Mansur², Letícia de Paula Severino³, Sérgio Domingues⁴

Resumo: *Este trabalho teve por objetivo principal investigar o comportamento verbal de tato e mando na construção do treino da habilidade social: comunicação. No que se refere ao procedimento metodológico, foi utilizada a dinâmica “descreva seu desenho”. Foram analisados os operantes verbais: comportamento de mando: para treinar a habilidade de: selecionar informações a serem transmitidas e treinar o olhar holístico da situação ocorrida. Já o comportamento de tato: para treinar a habilidade de: se atentar a informação recebida e exercer a tolerância à escuta. O universo do estudo foi constituído por dezenove colaboradores. Analisando o resultado, permitiu - se afirmar que na construção do treino da habilidade social trabalhada, foi de imprescindível importância os operantes verbais utilizados.*

Palavras-chave: *Comportamento de mando, comportamento de tato*

Introdução

Comunicar-se é essencial para a vida em sociedade. Desde os tempos primórdios o homem buscou formas diferenciadas de estabelecer comunicação entre os seres de sua espécie. Pinturas rupestres em cavernas, desenhos de símbolos, as letras e a fala são algumas formas que o ser humano desenvolveu ao longo de sua história. Hoje, perdemos a trilha de alguns princípios, que asseguravam a coesão do conjunto: dispersão, emaranhados, superstições, avanços e recuos, enfim, uma babel. Falamo-nos cada vez mais, porém ninguém se entende como antes. Daí a necessidade do treino da habilidade social: comunicação, se faz de extrema importância para a

2Graduando em Psicologia – FACISA/UNIVIÇOSA. e-mail: isabellamansur@yahoo.com.br

3Graduando em Psicologia – FACISA/UNIVIÇOSA. e-mail: letciadepaula@yahoo.com.br

4Professor do curso de Psicologia – FACISA/UNIVIÇOSA. e-mail:professorsergiodomingues@gmail.com

relação interpessoal e conseqüentemente promovendo também uma maior coesão na sociedade. A informação não concede, por si só, o saber. O tema “informação, saber, comunicação” parece indicar uma sucessão ininterrupta, uma continuidade bem articulada entre os três termos. Ou seja, a passagem de uma informação correta a um saber adequadamente sustentado e daí a comunicação transparente deste saber, dirigido a cada pessoa. A esta crença ingênua vêm-se incorporar todos os tipos de reflexões e de comportamentos habituais. Ora, uma análise funcional revela que a tríade informação-saber-comunicação não existe espontaneamente e que a ligação que supõe nela existir é mais que duvidosa. O saber não é mecânico: ele exige o distanciamento de prioridades e hierarquias, surgindo após um longo exercício. É costume dizer-se que a comunicação libera informações que passam por um “canal”, o qual, sabe-se, age sobre o conteúdo da informação e modela o seu arbítrio. A comunicação depende então, tanto do emissor como do canal de transmissão, e do receptor que a interpreta segundo suas próprias capacidades. Ao chegar ao receptor, a comunicação encontra da parte deste, um “terreno”, ou seja, competências: linguísticas, quando o receptor compreende os termos da linguagem; enciclopédia, quando ele sabe mais ou menos do que se fala. É nesta condição que ele pode compreender e interpretar a mensagem. Este saber pode ser explícito – no caso de conhecimentos bem formados, de tipo científico - ou implícito, quando se trata de pressupostos culturais. Vê-se que não há uma linearidade contínua, mas uma circularidade: o saber sobre o qual a comunicação das informações vai incidir já existe e serve para interpretá-las. Mas este saber, é naturalmente formado por mensagens anteriores, geradas por uma aprendizagem social e vindas de uma herança cultural, irrigada pelas experiências pessoais. Na análise funcional, a investigação da aquisição e manutenção do comportamento verbal está voltada necessariamente para o exame das contingências de reforçamento mantidas pela comunidade verbal, buscando-se os determinantes do comportamento interações entre o falante e ouvinte. O papel do ouvinte, neste caso, é fundamental, diferentes auditórios controlam diferentes repertórios verbais. Considerando as fontes de controle do comportamento verbal, bem como seu efeito sobre o ouvinte, é possível identificar algumas categorias de comportamentos verbais. Este trabalho foi realizado na APAC (associação de proteção aos condenados). A APAC é uma

entidade civil de direito privado, a qual não tem fim lucrativo. Nela encontram-se presidiários que neste contexto são denominados recuperandos, entidade a qual traz a ideia de recuperar o preso, proteger a sociedade, socorrer as vítimas e promover a justiça restaurativa, aplicando uma terapêutica penal própria, com o intuito de reduzir a reincidência ao crime. Neste contexto, foram trabalhadas duas categorias básicas sendo estas: comportamento de tato que se refere a um comportamento verbal onde o indivíduo descreve um objeto dito de forma antecedente ao comportamento. Comportamento de mando, traz uma ideia de comando, relacionado a ordem, pedidos, utilizados através do desenvolvimento da dinâmica (descreva seu desenho) aplicada no grupo terapêutico desenvolvido nesta instituição. Trabalhar com essa dinâmica teve como objetivo treinar a habilidade da comunicação, proporcionando assim uma melhor relação interpessoal entre os recuperandos durante o período de recuperação na APAC de Viçosa, visto que esta é uma das problemáticas encontradas na instituição.

Material e Métodos

Está análise comportamental foi realizada na APAC, localizada na rua doutor Brito nº 180 centro de Viçosa. O presente trabalho foi supervisionado pelo professor Sérgio Domingues, na disciplina Análise Aplicada do Comportamento com o objetivo de observar os conceitos aplicados na disciplina.

Participaram desta atividade treze recuperandos, a psicóloga da instituição, duas estagiárias do curso de psicologia e três estudantes também do curso de psicologia. O grupo iniciou-se com a música (como vai seu mundo) do autor Dexter. Posteriormente, aplicou-se a dinâmica (descreva seu desenho). Os recuperandos formaram pares sentando um de costas para o outro. Foram entregues oito folhas de papel em branco para oito recuperandos e oito folhas de papel com figuras impressas para os outros oito recuperandos. Os recuperandos que estavam com as folhas com as figuras impressas falavam, descreviam a figura para o que estava com a folha em branco. Finalizando assim com uma discussão sobre a importância da comunicação.

Resultados e Discussão

A partir da observação do contexto dos recuperandos da APAC, e da aplicação da dinâmica descreva seu desenho, onde pode ser observado o comportamento verbal dos mesmos, visando o treino das habilidades (selecionar informações a serem transmitidas, treinar o olhar holístico da situação vivenciada, atentar-se a informação recebida e exercer a tolerância á escuta) para proporcionar uma melhor comunicação interpessoal, foram utilizados os operantes verbais mandos e tatos que necessariamente se dá na relação entre o falante e o ouvinte.

No caso do operante verbal mando, as habilidades observadas a serem treinadas foram: seleção de informações transmitidas e treino do olhar holístico. Este comportamento pode ser observado com maior frequência por parte do falante, ao pedir seu companheiro de dupla para fazer o que ele descrevia, ao mesmo tempo ele utilizava do tato descrevendo as figuras presentes na folha. Neste momento pode-se notar a visão holística dos recuperandos, ao observar todas as figuras a serem descritas, além da habilidade de selecionar as informações a serem passadas, e não informa-las todas em um momento apenas. Muitos recuperandos utilizavam do seu saber para passar uma melhor informação para seu parceiro de dupla. Um dos recuperandos disse a seu companheiro para desenhar um traço como se estivesse desenhando uma varinha riscando o chão, ou seja, utilizou de uma aprendizagem social vinda de uma herança cultural para uma melhor descrição da figura.

Em relação ao operante verbal tato, as habilidades a serem observadas são: atentar-se a informação recebida e exercer a tolerância á escuta, observado com maior frequência tanto pelo ouvinte quanto pelo falante.

Falante: observado quando o falante descrevia as figuras impressas na folha, que ao se deparar com algum comportamento indesejável (como por exemplo: a falta de concordância entre a dupla), houve uma queda na habilidade de atentar-se a informação diminuindo assim a capacidade de compreender o outro.

Ouvinte: ao atentar-se a informação passada pelo falante, mesmo sem saber o que era transcrevia o que lhe fora dito, Tateando assim as informações

que lhe foram passadas. Momento em que pode ser trabalhado a questão da atenção e paciência. A medida que a dinâmica ia acontecendo houve um aumento da habilidade de atenção a fim de cumprir o que lhe fora proposto porém houve uma queda na habilidade de ouvir quando ambos não entravam em concordância. Após o início da dinâmica houve uma diminuição na frequência das habilidades dos recuperandos ao se deparar com situações indesejáveis, ao término da atividade houve uma melhora das habilidades, ou seja, houve uma grande redução dos problemas observados na relação entre os recuperandos após a intervenção. Foram notadas melhoras entre o grupo, melhoras nas habilidades sociais e enfrentamento dos problemas indesejáveis. É comum relato de que os participantes tornam-se mais críticos ao final da intervenção, uma vez que reafirmam o comportamento de escuta e fala. Sentimentos negativos, opiniões, eram expressos frente ao não cumprimento das regras presentes na instituição, após trabalhar a habilidade de comunicação, os recuperandos reagem sociavelmente as situações problemas que por ventura possam ser enfrentadas, utilizando assim suas habilidades desenvolvidas.

Considerações Finais

Comunicar – se é essencial na vida do ser humano, que independe das situações a qual muitos são encontrados, estar atento a escuta, selecionar informações a serem passadas ou recebidas é essencial para um bom convívio em grupo e principalmente em sociedade, estabelecendo assim uma boa relação com todos.

Agradecimentos

Esta parte é dedicada ao Professor Sérgio Domingues como principal colaborador e incentivador, para realização deste trabalho. Em agradecimento ainda a instituição em nome da psicóloga Adriana Martins Diniz, pelo cuidado e dedicação durante este tempo. Agradecemos ainda a todos recuperandos pela compreensão e confiança nos proporcionada.

Referências Bibliográficas

ALBAGLI, S. Conhecimento, inclusão social e desenvolvimento local. Inclusão social. 1.2 2006.

BARROS,R.S. Uma introdução ao comportamento verbal. Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva .5.1 (2003): 73-82.

SFEZ, L. Informação, saber e comunicação. INFORMARE: Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Rio de Janeiro 2.1: 5-13.1996.