



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E NATURAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

ARGUMENTANDO SOBRE A ARGUMENTAÇÃO NA ENTREVISTA
MOTIVACIONAL: UMA DISCUSSÃO PELA ANÁLISE DO
COMPORTAMENTO.

Caroline de Paula Corrêa Bezerra

Vitória

2014

CAROLINE DE PAULA CORRÊA BEZERRA

ARGUMENTANDO SOBRE A ARGUMENTAÇÃO NA ENTREVISTA
MOTIVACIONAL: UMA DISCUSSÃO PELA ANÁLISE DO
COMPORTAMENTO.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Psicologia, sob a orientação do Professor Doutor Elizeu Batista Borloti.

UFES

Vitória, Outubro de 2014.

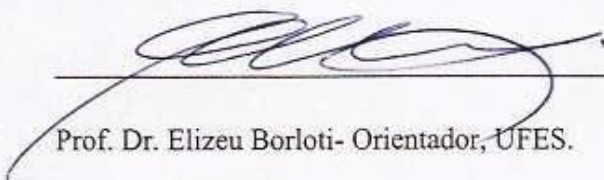
FICHA CATALOGRÁFICA

ARGUMENTANDO SOBRE A ARGUMENTAÇÃO NA ENTREVISTA
MOTIVACIONAL: UMA DISCUSSÃO PELA ANÁLISE DO COMPORTAMENTO.


CAROLINE DE PAULA CORRÊA BEZERRA

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da
Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para obtenção do
grau de Mestre em Psicologia.

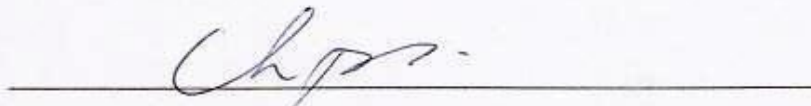
Aprovada em 30 de Outubro de 2014, por:



Prof. Dr. Elizeu Borloti- Orientador, UFES.



Prof.^a. Dr.^a. Luziane Zacché Avellar, UFES.



Prof. Dr. Carlos Eduardo Lopes, UEM/Paraná

Agradecimentos

Mesmo antes de acabar a faculdade já sabia que um dia gostaria de estar onde estou hoje. Mas não sabia que para isso o caminho ia ser longo, e não sabia as curvas que a vida ia me proporcionar. Mas enfim, aqui estou organizando as últimas palavras desse longo caminho de palavras. E não poderia me esquecer daquelas pessoas que me ajudaram a chegar até aqui.

Aos meus pais, que além de me proporcionarem a vida, me apoiaram e entenderam minhas ausências e a conta alta de energia, de internet, entre outras. A minha avó, que com sua preocupação carinhosa sempre me mostrou com o que eu deveria me preocupar. Aos meus irmãos e cunhadas, que compreenderam todas as vezes que não me sentei à mesa para almoçarmos juntos porque estava escrevendo e lendo, e lendo e escrevendo. A minha sobrinha, por entender todas as vezes que não pude brincar com ela por estar estudando... Nunca vou esquecer e nem conseguir expressar o carinho e a paciência que transmitiram para mim! Enfim, a toda minha família, próxima ou não, que sempre perguntava, “E ai, como tá o mestrado?”.

Não posso deixar de agradecer meu incentivo vivo, meu amor Rodrigo, por me convencer e persuadir de que o mestrado era o melhor caminho e de que eu sou capaz. A todas as vezes que eu tentei me esquivar do trabalho chato e ele me dizia, “E ai, o que tem que estudar?” e por todas as vezes que entendeu quando eu estava tão exausta que nem queria falar sobre o assunto. E também a sua família, que compreendeu meu cansaço e minhas ausências.

Agradeço ao meu Orientador Elizeu, por todos os ótimos puxões de orelha, mais que necessários para eu estar aqui. Por confiar em mim. Agradeço ao Programa de Pós Graduação de Psicologia Social, a todos os professores, pela chance dada. Agradeço a agência de fomento Capes, pela bolsa de mestrado que recebi durante o mestrado.

A equipe do CAPSad, que me recebeu, escutou minha proposta, trouxe novas ideias e me auxiliaram no processo de minha pesquisa.

E, aos colegas do PPGP, que me ajudaram e também estão na loucura dessa reta final.

A Deus, por ter colocado todos esses em meu caminho!

Epígrafe

“Se você falar com um homem numa linguagem que ele compreende, isso entra na cabeça dele. Se você falar com ele em sua própria linguagem, você atinge seu coração.”

Nelson Mandela

Sumário

1	Introdução.....	10
1.1	<i>Referências.....</i>	<i>13</i>
2	Argumentação: uma conceituação da Linguística à Análise do Comportamento	14
2.1	<i>Metodologia.....</i>	<i>19</i>
2.2	<i>Resultados e discussão.....</i>	<i>21</i>
2.3	<i>Teorias linguísticas da argumentação</i>	<i>23</i>
2.3.1	<i>A teoria de Skinner e suas aproximações com as teorias linguísticas da argumentação</i>	<i>28</i>
2.4	<i>Conclusão.....</i>	<i>37</i>
2.5	<i>Referências.....</i>	<i>40</i>
3	A Argumentação na Entrevista Motivacional.....	51
3.1	<i>O estudo da argumentação</i>	<i>55</i>
3.2	<i>A análise comportamental da argumentação</i>	<i>55</i>
3.3	<i>O campo de análise da argumentação: a EM.....</i>	<i>57</i>
3.4	<i>Como analisar a Argumentação?.....</i>	<i>60</i>
3.5	<i>Método.....</i>	<i>61</i>
3.5.1	<i>Participantes e etapas da sua seleção</i>	<i>61</i>
3.5.2	<i>Equipamentos e instrumentos</i>	<i>62</i>
3.5.3	<i>Procedimento de coleta de dados.....</i>	<i>63</i>
3.5.4	<i>Procedimento de tratamento de dados</i>	<i>63</i>
3.5.5	<i>Procedimento de análise dos dados.....</i>	<i>64</i>
3.6	<i>Resultados e Discussão</i>	<i>67</i>
3.6.1	<i>Análise dos Segmentos Verbais</i>	<i>67</i>
3.6.2	<i>Análise do Checklist de comportamentos da EM</i>	<i>69</i>
3.6.3	<i>Análise do efeito do comportamento do falante sobre ouvinte (paciente e pesquisadora).....</i>	<i>70</i>
3.6.4	<i>O cuidado com a audiência a fim de persuadir</i>	<i>71</i>
3.7	<i>Conclusão.....</i>	<i>73</i>
3.8	<i>Referências.....</i>	<i>75</i>
4	Considerações Finais	80
5	Apêndice	83
6	Anexos	86

Bezerra, C.P.C. (2014). Argumentando sobre a Argumentação na Entrevista Motivacional: uma discussão pela análise do comportamento. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, ES, Brasil.

Resumo

Esta dissertação tem a argumentação como tema e contém dois artigos interdependentes. O primeiro artigo é teórico e expõe uma definição comportamental de Argumentação aproximando-a da definição linguística, observando as características em que as definições de analistas de comportamento e de linguistas se complementam. A partir de uma revisão sistemática da literatura sobre a argumentação na Linguística e de uma pesquisa teórica sobre o tema na Análise do Comportamento, os resultados mostram que a argumentação pode ser conceituada, em Análise do Comportamento, como comportamento verbal do falante sob controle do ouvinte a fim de produzir alteração de seu comportamento, apresentando-se nas emissões de mandos, tatos e, principalmente, autoclítico. A aproximação com a Linguística funcionalista (em especial, o pragmatismo) contribui para uma compreensão da argumentação pela Análise do Comportamento. O segundo artigo aplica o conceito de argumentação obtido no primeiro artigo na análise das funções do processo de argumentação em grupos de acolhimento em um Centro de Atenção Psicossocial Álcool e outras Drogas (CAPSad), baseado na Entrevista Motivacional (EM). Para isto, foram coletadas 8 sessões de acolhimentos no CAPSad focando o comportamento de dois profissionais. Os dados foram transcritos e submetidos à Análise Comportamental do Discurso. Como resultados, por sua definição funcional, observa-se Argumentação no uso da técnica da EM, apesar dela ser contra-indicada pela técnica. Esta constatação permite a aproximação entre teorias a fim discutir e assumir a Argumentação e sua aplicabilidade no campo pesquisado. Por fim, concluiu-se que ambos os artigos contribuem para aproximar da Análise do Comportamento as produções acerca da Argumentação em outras áreas da ciência.

Palavras-chave: Argumentação, Entrevista Motivacional, Comportamento Verbal.

Bezerra, C.P.C. (2014). Arguing about argumentation in the Motivational Interviewing: a discussion from Behavior Analysis. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, ES, Brasil.

Abstract

This thesis has the argument as its theme and contains two inter-dependent papers. The first is a theoretical one and exposes a behavioral definition of argument approaching it to the linguistic definition, observing the characteristics of the settings in which behavior analysts and linguists complement each other. From a systematic review of the literature on argumentation in Linguistics and from a theoretical research on the topic in Behavior Analysis, the results show that the argument can be conceptualized in Behavior Analysis as speaker's verbal behavior under the control of the listener to produce change in his/her behavior, presenting in emissions of mand, tact, and especially autoclitic functions. The functionalist approach to Linguistics (in particular, pragmatism) contributes to understanding the argumentation for Behavior Analysis. The second paper applies the concept of argumentation obtained in the first article in the analysis of the functions of the argumentation process in host groups on a Psychosocial Care Center Alcohol and other Drugs (CAPSad), based on Motivational Interviewing (MI). To this end, eight group sessions in the CAPSad were collected focusing on the behavior of two professionals. Data were transcribed and submitted to the Behavioral Analysis of Discourse. As a result, from its functional definition, there is argumentation in the MI technique, although it is contraindicated by the technique. This finding allows the rapprochement between theories to discuss and assume the argumentation and its applicability in the drug field. Finally, it was concluded that both papers contribute to approximate Behavior Analysis yields to argumentation research in other sciences.

Keywords: Argumentation, Motivational Interviewing, Verbal Behavior

1 Introdução

Argumentar, no dicionário Houaiss (2009) da língua portuguesa, tem os seguintes sinônimos, dentre outros: (a) apresentar fatos, ideias, razões lógicas, provas etc. que comprovem uma afirmação, uma tese; (b) apresentar ideias em objeção a outras ideias; entrar em controvérsia; discutir, disputar; e (c) entrar em debate(s), altercar, brigar. Quanto à classificação mórfica, o radical *arguo* é do Latim, querendo dizer, dentre outras coisas, “tornar brilhante, claro, esclarecer”. O verbete mostra o argumentar como interação, comportamento verbal que ocorre entre pessoas.

Ao analisar o verbete de *argumentação* no Houaiss (2009) verifica-se, então, seu caráter de interação, de algo que ocorre entre pessoas por meio do comportamento verbal. Considerando seus múltiplos sentidos e encontrando uma síntese, a argumentação se destaca como exposição de ideias, razões e teses. Essa exposição se apresenta relevante, atualmente, nas práticas das ciências e da educação como estratégias de construção e transmissão de conhecimento, mudando o comportamento do ouvinte; e em outras práticas, por exemplo, as do direito, da publicidade e da saúde, enquanto estratégia direta de mudança de comportamento do ouvinte.

Diante das múltiplas perspectivas sobre a Argumentação, o presente trabalho, no Artigo 1, apresenta uma revisão de literatura a respeito da Argumentação na Linguística e na Análise do Comportamento. Ele expõe uma definição comportamental de argumentação aproximando-a da definição linguística, observando as características em que as definições de analistas de comportamento e de linguistas se complementam. Nessa aproximação, uma definição funcional de argumentação é apresentada.

Como poderá ser observado, o tema é considerado amplo e complexo pelos próprios autores que escrevem e pesquisam sobre o tema, até mesmo considerando sua perspectiva histórica – o mesmo é estudado desde os tempos da Grécia antiga, com

modificações e diferentes perspectivas na Retórica e na Linguística. Além dos campos citados, é possível encontrar conceitos sobre a argumentação na área da Lógica e da Matemática. Portanto, consideram-se então as variadas perspectivas sobre a Argumentação – desde a concepção de argumentação como processo de persuasão do auditório até a inscrita na própria língua e concebida como uma atividade estruturante de qualquer discurso (Sena, 2013).

A partir do primeiro artigo, busca-se, no segundo artigo deste trabalho discutir a presença de sentenças-argumento em sessões de acolhimento no Centro de Atenção Psicossocial Álcool e outras Drogas – CAPSad, com o objetivo de analisar as funções dos operantes verbais do processo de argumentação em grupos de acolhimento em um CAPSad. Este ambiente foi escolhido devido o uso da técnica de Entrevista Motivacional – que busca propiciar um ambiente empático e acolhedor a fim de diminuir a resistência do paciente e motiva-lo a realizar um tratamento diante das problemáticas que a Dependência Química pode causar (Miller e Rolnick, 2001). Percebe-se que, visto seu objetivo, a Entrevista Motivacional visa modificar comportamentos, porém, seus autores discutem que o uso de argumentação na E.M. é contraproducente e, portanto não deve ser utilizada. Dessa maneira, o Artigo 2, ao apresentar o uso de argumentação no espaço de acolhimento poderá levar a discussão dos aspectos positivos no uso da argumentação – a partir dos pressupostos da Retórica, Linguística e sua aproximação com a Análise do Comportamento.

A justificativa para a realização deste trabalho vai para além da importância da realização de aproximações entre teorias, mas também alerta para a necessidade de relação com as práticas profissionais e principalmente quando esta se relaciona com o campo da saúde, numa área na qual a atuação do psicólogo é crucial pela centralidade

da motivação e do autocontrole: a atenção aos problemas decorrentes do uso arriscado de álcool e outras drogas (Becoña & Cortés, 2008).

1.1 Referências

- Becoña & Cortés (2008). Guía clínica de intervención psicológica en adicciones. *Guías Clínicas Socidrogalcohol basadas en la Evidencia Científica*. Barcelona: Socidrogalcohol-PNSD.
- Miller, W. R. & Rollnick, S. (2001). *Entrevista Motivacional: Preparando as pessoas para a mudança de comportamentos adictivos*. São Paulo: Artmed Editora
- Sena, G. C. A; Figueiredo, M. F. (2013). Um estudo da Teoria da Argumentação da Retórica Aristotélica à Teoria dos Blocos Semânticos. *Diálogo das Letras*, Paul dos Ferros, v. 02, n. 01, p. 4 – 23, jan./jun.

2 Argumentação: uma conceituação da Linguística à Análise do Comportamento

Caroline de Paula Corrêa Bezerra

Universidade Federal do Espírito Santo

Resumo

Desde os tempos de Aristóteles, a argumentação é inferida da exposição de ideias, razões e teses durante a emissão de comportamentos verbais na interação entre pessoas. Neste artigo, uma análise Skinneriana da propriedade argumentativa do comportamento verbal é aproximada da análise que a Linguística pragmática faz da argumentação. Skinner não apresentou diretamente uma análise comportamental da argumentação, porém suas análises indiretas e estudos posteriores de outros analistas do comportamento mostram essa análise. O objetivo, então, é expor uma definição comportamental de argumentação aproximando-a da definição linguística, observando as características em que as definições de analistas de comportamento e de linguistas se complementam. Para isto, foi realizada uma revisão sistemática da literatura sobre a argumentação na Linguística e uma pesquisa teórica sobre o tema na Análise do Comportamento. Os resultados mostram que a argumentação pode ser conceituada, em Análise do Comportamento, como comportamento verbal do falante sob controle do ouvinte a fim de produzir alteração do comportamento deste, apresentando-se nas emissões de mandos, tatos e, principalmente, autoclíticos. Os resultados da revisão sistemática mostram um número significativo de pesquisas e produções teóricas da Linguística ou de outros campos (e.g., Educação) sobre o tema que podem contribuir com as pesquisas dos analistas do comportamento. A aproximação com a Linguística funcionalista (em especial, o pragmatismo) contribui para uma compreensão da argumentação pela Análise do Comportamento.

Palavras-chave: Argumentação, Análise do Comportamento, Linguística.

Abstract

Since Aristotle's time, the argument is inferred from the exposure of ideas, theories and reasons during verbal behaviors emissions among people interactions. In this article, a Skinnerian analysis of argumentative property of verbal behavior is approached to the pragmatic Linguistics argument analysis. Skinner not directly presented a behavioral analysis of argumentation, but his indirect analyzes and other behavior analysts further studies show that analysis. The aim, then, is to expose a behavioral definition of argument approaching it to the linguistic definition, observing the characteristics in which behavior analysts and linguists complement each other. For this, a systematic review of the literature on argumentation in Linguistics and a theoretical research on the topic in Behavior Analysis was performed. The results show that the argument can be conceptualized in Behavior Analysis as speaker's verbal behavior under the control of the listener to produce change in his/her behavior, presenting in the emissions of mand, tact, and especially autoclitic functions. The results of the systematic review show a significant amount of research and theoretical productions from Linguistics or other fields (e.g, Education) on the subject that can contribute to the research of behavior analysts. The functionalist approach to Linguistics (in particular, pragmatism) contributes to understanding of argumentation in Behavior Analysis.

Keywords: Argumentation, Behavior Analysis, Linguistics.

Considerando seus múltiplos sentidos e encontrando uma síntese, a argumentação se destaca como exposição de ideias, razões e teses. Essa exposição sempre foi tida como relevante à construção/transmissão de conhecimentos, mudando o comportamento do ouvinte. Em algumas práticas culturais (e.g., ciência e educação) essa mudança deve ocorrer de forma mais evidente no repertório verbal do ouvinte (i.e., ele deve acreditar ou saber); e em outras (e.g., jurisprudência, publicidade e saúde), no seu comportamento não verbal (i.e., ele deve agir). O júri, por exemplo, é uma prática cultural na qual “palavras removem montanhas”, isto é, na qual a argumentação tem uma consequência direta sobre o destino de alguém (Messa, 2011). Isto é um fato ao ponto de, para “fazer justiça”, falantes de acusação e de defesa em júris basearem suas argumentações em “regras de evidência”, as mesmas regras que “restringem o comportamento verbal das testemunhas” (Skinner, 1957, p. 413).

A observação de um repertório (verbal) é o que diferencia o ser humano dos demais animais, permitindo a transmissão da cultura por meio de práticas educacionais (Skinner, 1957). E a argumentação pode ser observada no repertório verbal. Assim, a argumentação se relaciona com a comunicação, um assunto de interesse de ciências distintas. Estudos convergentes e divergentes na Biologia, Psicologia e Linguística tentam explicar como o ser humano desenvolveu comunicação, o que pode ter ocorrido no desenvolvimento filogenético para que fosse adquirido um sistema biológico relacionado a essa capacidade e como esse sistema se integra ao desenvolvimento – ontogenético e cultural – mediado pelo comportamento verbal (Hauser, 1996). Discutir esse processo evolutivo não é o objetivo deste artigo, mas independente de como ele pode ter ocorrido, é na interação verbal, em episódios verbais, que falantes “tornam brilhantes” aspectos específicos do mundo que eles querem que afetem o ouvinte: ofuscando, evidenciando, convencendo, humilhando etc. Interpretando Skinner (1957),

o comportamento verbal é aquele que é eficiente exatamente por exacerbar o “brilho” de aspectos do mundo.

A argumentação nunca foi um alvo fácil para investigação científica, mesmo quando se considera o fato de ela vir sendo estudada desde a Grécia antiga, quando Aristóteles se dedicou ao estudo dos raciocínios (Mello, 1999). Mello (1999) assinala que o estudo do fenômeno é uma tarefa difícil (e nada cômoda) para os linguistas, que até os dias de hoje não alcançaram uma unificação teórica. As divergências vão desde a definição de argumentação até a forma de sua composição na fala ou na escrita. Quanto a isso, Grácio (2010) disse ser necessário pensar a dimensão pragmática da argumentação, pois, além das teorias linguísticas serem discrepantes quanto à conceituação do fenômeno, elas se prendem em sua análise formal, não se centrando na relação argumentador-argumentador. A partir desta crítica, o autor propõe uma dimensão interacionista da argumentação que influi na composição/conteúdo “expressada/o” (p. 8) pelo comportamento verbal. Ele fala, inclusive, em *função* e em *consequências* sobre ouvintes retroagindo sobre o argumentador: “é preciso olhar para a interação para se perceber o que se procura fazer *funcionar* como argumento e o que se revela como uma tese tendo em conta a progressão da interação e as *intervenções* dos participantes.” (p. 9-10, itálico acrescentado).

A perspectiva de Grácio (2010) é funcional e, por isso, próxima da análise contida no *Verbal Behavior* (Skinner, 1957). A relação entre o comportamento do falante e do ouvinte (e vice-versa, pois falante e ouvinte são funções intermutáveis, caracterizando aquilo que Grácio, 2010, chamou de relação argumentador-argumentador) é claramente uma relação funcional verbal (Skinner, 1957). Mas por que linguistas e analistas do comportamento ainda continuam distanciados?

Uma possível resposta é o equívoco da interpretação do *Verbal Behavior* por Chomsky (1959) e sua relação com um suposto antagonismo entre os aspectos da linguagem estudados por linguistas e analistas do comportamento. Nos anos 50-60 linguistas estudavam mais o aspecto estrutural da linguagem (e.g. Jakobson, 1959, inspirado em Saussure, 1916/1975); analistas do comportamento, o funcional (e.g. Isaacs & Goldiamond, 1960; Krasner, 1958; Meehl, 1954; Melton, 1963; Scott, 1957 e Taffel, 1955). Entretanto, isto tem mudado nas últimas décadas. No início dos anos 80, Julià (1982) descreveu a possibilidade de um caminho de “reconciliação efetiva” entre behavioristas radicais e linguistas. Mesmo que naquele momento esse caminho fosse longo, sua possibilidade era dada pelo fato de que estrutura e função são dimensões do comportamento verbal interdependentes, fato discutido atualmente por Vargas (2013).

Analistas do comportamento começaram, então, a ler a obra de linguistas que parecia ser mais próxima à de Skinner. Hall (1992), por exemplo, aproximou a análise funcional de Skinner dos “estilos de conversação” de Tannen (uma linguista “não inteiramente estruturalista”, p. 82). No Brasil, Pereira (2007) aproximou Skinner e Bakhtin alegando que isto amplia a visão e a compreensão do objeto de interesse comum aos estudiosos de ambos. Passos e Matos (2007) discutiram as semelhanças entre Skinner e Bloomfield em relação ao conceito de significado: produto da interação entre falante e ouvinte, dependente das contingências definidoras da própria interação. Messa (2011), ao dissertar sobre a ironia, aproximou os conceitos de Paiva (1961) dos de Skinner (1957): os climas da ironia dados pelo ambiente do seu “uso” encontram equivalentes na análise funcional skinneriana da produção e compreensão do comportamento irônico a partir dos contextos e das audiências que definirão qual tipo e qual clima de ironia irá prevalecer (Messa, 2011).

Enfim, a interlocução entre Análise do Comportamento e Linguística tem sido avaliada como promissora. Miranda e Cirino (2007) descrevem que pesquisas interlocutivas entre teorias são necessárias para uma “sofisticação dos campos e dos olhares sobre o objeto estudado” (p. 375). Este é o argumento que torna relevante este artigo cujo objetivo é descrever uma análise funcional da argumentação considerando as aproximações entre as produções da Linguística e da Análise do Comportamento sobre esse fenômeno verbal. Uma vez que analistas do comportamento não se ocuparam diretamente do estudo da argumentação, o alcance desse objetivo partirá da Linguística, de modo a se descrever uma análise funcional da argumentação que indique uma interlocução útil.

2.1 Metodologia

A revisão sistemática de literatura é indispensável para atingir o objetivo deste artigo. Ela permite obter o estado atual dos conhecimentos sobre a argumentação e suas lacunas e indicar a contribuição deste artigo para o desenvolvimento do conhecimento (Bento, 2012), especialmente em Análise do Comportamento.

Uma pesquisa inicial assistemática na internet apontou um grande número de livros sobre argumentação escritos por linguistas e outros autores (e.g., Abreu, 2009; Anscombe e Ducrot, 1983; Aristóteles, 1998; Ducrot, 1972; Grácio, 2010; Grize, 1982; Perelman e Olbrechts-Tysteca, 1958/2005; Plantin, 2008; Toulmin, 1958/2003 e Vignaux, 1988). Apesar do cumprimento do objetivo deste artigo se pautar na Linguística e na Análise do Comportamento, abarcaram-se para revisão outras áreas que inserem mais especificamente o tema. Assim, considerou-se os portais CAPES (Coordenadoria de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior), DOAJ (Directory of Open Access Journals), PePSIC (Periódicos Eletrônicos de Psicologia) e SciELO (Scientific Electronic Library Online). Estabeleceu-se que o descritor *argumentação*

deveria estar no *título* e no *assunto* de artigos publicados nos últimos cinco anos (esse recorte foi realizado a fim de considerar o resultado pelos trabalhos mais atuais). Como exceção, foi feita a busca nos DeCS (Descritores em Ciência da Saúde) que revelou o descritor “Argumento Refutável”, porém o mesmo não representa o que se focaliza neste artigo, apenas explica uma classificação de um fato, o que revela o pouco foco dos pesquisadores da área da saúde na argumentação.

Após organização dos artigos encontrados, foram encontrados trabalhos de diversas áreas: Educação, Direito, Comunicação, Literatura, Gestão, Teologia, Filosofia e Psicologia. Porém, somente os artigos relacionados ao conceito de argumentação foram utilizados para interlocução com a Análise de Comportamento. Dessa maneira, foi adotado como critério de inclusão na revisão o artigo ser de Psicologia ou Linguística e/ou ser estudo teórico sobre a argumentação.

Especificamente na Análise do Comportamento, foram pesquisados os periódicos com ênfase em estudos teóricos/conceituais, mesclando essa ênfase com estudos empíricos: *The Behavior Analyst*, *The Analysis of Verbal Behavior*, *Acta Comportamentalia* e *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*. Pelo critério de inclusão, considerou-se todas as produções disponíveis nessas revistas, independente do ano de publicação. Não foi possível encontrar nelas artigos nos quais o termo argumentação estivesse em títulos ou palavras-chave. Por isso foram selecionados aqueles cujos objetivos têm relação direta com a Linguística e com termos relacionados à argumentação (e.g., racionalização).

A partir das leituras e análises dos textos assim encontrados, buscou-se esclarecer as teorias da Linguística sobre a argumentação e compreender de que forma elas podem se aproximar das produções da Análise do Comportamento. As seções a seguir contêm uma análise crítica de todos os estudos incluídos na revisão.

2.2 Resultados e discussão

Buscando o termo *Argumentação* no *título* do trabalho foram encontrados 44 artigos (o Apêndice 1 desta dissertação é a lista completa desses artigos), porém, somente 08 deles circunscreveram-se no critério de inclusão na revisão (Tabela 1).

Tabela 1

Áreas e artigos com argumentação no título.

Área	Frequência	Referências
Linguística	08	Azevedo, 2011; Azevedo e Mileski, 2011; Cavalcante & Mesquita, 2011; Oliveira, 2012; Ducrot, 2009; Elichirigoity, 2009; Grégis, 2009, Nascimento, 2010.

Quanto à pesquisa buscando o termo *Argumentação* no *assunto* do artigo, foram encontrados 65 artigos (o Apêndice 2 desta dissertação é a lista completa desses artigos). Desses, 19 se repetiram na busca anterior (*Argumentação* no título) e um deles foi apresentado em três periódicos distintos. Portanto, 44 trabalhos apresentaram-se para revisão [Apêndice 2], porém, desses, somente 13 foram alvos da revisão (Tabela 2). Os quatro artigos da Psicologia, que poderiam abordar o campo da saúde, enfatizam processos psicológicos (Packer & Sierra, 2012), cognitivos (Cavalcante & Leitão, 2012; Hilário & Reis, 2011), e psicologia computacional (Ontiveros & Manrique, 2011). Este dado revela a importância da aproximação das teorias da argumentação ao campo da saúde visto que as práticas culturais em saúde são interações de comportamento, tanto em nível da relação intra/entre-equipes de trabalho quanto em nível da relação profissional-paciente.

Tabela 2

Áreas e artigos com argumentação no *assunto*.

Área	Frequência	Referencias
Linguística	13	Amaro, 2010; Carel, 2011; Cunha, 2011; Delanoy, 2008; Ducrot & Carel, 2008; Ferreira, Gomes, & Proença, 2011; Lescano, 2009; Lescano, 2011; Negroni & Gelbes, 2011; Soares, 2009; Schröder, 2009; Veiga, 2012; Vereza, 2010.
Psicologia	04	Cavalcante & Leitão, 2012; Hilário & Reis, 2011; Ontiveros & Manrique, 2011; Packer & Sierra, 2012.

A fim de buscar a aproximação entre a Linguística e a Análise do Comportamento foram buscados trabalhos nesta última área, em especial os sobre comportamento verbal. A Tabela 3 mostra os artigos encontrados.

Tabela 3

Pesquisas em revistas de Análise do Comportamento

Categorias	Frequência	Referencias
Sobre a argumentação	0	-
Relações com a Linguística	18	Bandini & De Rose, 2010; Endemann & Tourinho, 2007; Endemann & Tourinho, 2008; Eptin & Critchfield, 2006; Hall, 1992; Julià, 1982; Knapp, 1990; Knapp, 1997; Mabry, 1994; Mabry, 1995; Miranda & Cirino, 2007; Miranda, Bruckner & Cirino, 2009; Moxley, 2002; Virués-Ortega, 2006; Passos & Matos, 2007; Matos & Passos, 2010; Pereira, 2007 ; Weitzman, 2013;
Sobre o comportamento verbal relacionado à argumentação	11	Cordova & Koerner, 1993; Ferreira, Domeniconi & De Rose, 2010; Guerin, 1994; Parrott, 1984; Passos, 2003; Passos, 2012;

Romero & Martínez-Casas, 1996; Spradlin, 1985;). Michael, Palmer, & Sundberg (2011); Terrell & Johnston, 1989; Vargas, Vargas & Knapp, 2007.

2.3 Teorias linguísticas da argumentação

A investigação da argumentação é difícil e incômoda para os linguistas, e marcada por muitas diferenças (Mello, 1999). As divergências vão da definição à composição do fenômeno, e podem ser entendidas por uma síntese da história dos estudos da argumentação e da dicotomia estruturalismo versus funcionalismo na Linguística. Tal síntese é necessária como contexto da análise possibilitada pela revisão da literatura.

A Linguística considera que os primeiros registros de análises da argumentação datam de 384-322 a.C. quando Aristóteles produziu seus primeiros livros (Livros I: 1354a - 1377b; II: 1377b – 1403a; e III: 1403a - 1420a) sobre o que ele denominava *Arte da Retórica* (Aristóteles, 1998). Sua Retórica (i.e., análise da produção e elaboração de discursos com fins de persuasão, Aristóteles, 1998) foi influenciada por seus escritos na Filosofia e sobre a Lógica. Além de descrever as etapas da produção retórica da argumentação, Aristóteles (1998) escreveu sobre as características: (a) da audiência (e sua influência na produção da argumentação); (b) do falante (na função persuasiva do seu comportamento verbal); e (c) dos recursos que caracterizam o processo argumentativo (e.g. exemplo, etinema e parábola).

No fim do século XIX, a retórica aristotélica foi criticada como não científica e passou a ser apenas de interesse histórico. Os estudos sobre a retórica foram postos de lado (e com eles, os da argumentação) até o momento em que Frege, em 1879, publicou *Begriffsschrift* (“escrita do conceito”), uma análise da argumentação não mais no âmbito

da retórica, da dialética e da lógica, como proposto por Aristóteles, mas tão somente da Lógica como um ramo da Matemática (Plantin, 2008).

No pós Segunda Guerra Mundial, especificamente em 1958, o conceito de argumentação foi rediscutido por Perelman e Olbrechts-Tysteca (1958/2005; no *Tratado da Argumentação: a nova retórica*) e por Toulmin (1958/2003) que, no mesmo ano, publicou *Os Usos do Argumento*. A teoria descrita por estes autores ainda carregava uma análise aristotélica desse fenômeno. Para Plantin (2008), o renascimento da produção sobre a argumentação aparece nesse momento histórico devido à organização política Pós-Guerra e à construção de um discurso democrático racional que rejeitava os discursos totalitários até então presentes. Divergentes da visão aristotélica desenvolvida, a partir desse momento começaram a surgir novas produções sobre a temática influenciadas pela lógica do estruturalismo e do cognitivismo (Anscombe & Ducrot, 1983; Ducrot, 1972; Grice, 1982).

A compreensão das diferenças de descrição e conceituação linguística atual da argumentação esbarra na dicotomia estruturalismo *versus* funcionalismo. Essa dicotomia marca a diferença entre as correntes da linguística e, portanto, entre os conceitos de argumentação (Rodrigues & Santos, 2009).

Do lado estruturalista: (a) a argumentação é possível a partir de uma forma linguística estrutural comum (cf. Bloomfield, 1933/1961; Chomsky, 1959; Saussure, 1916/1975); e (b) o seguimento dessa estrutura tornaria o argumento válido, não importando o assunto argumentado. Estrutura refere um conjunto de afirmações seguidas por uma conclusão; se todas as afirmações forem verdadeiras, a conclusão também seria (Rodrigues & Santos, 2009).

Em contraposição, para os funcionalistas (e.g., Austin, 1962; Bakhtin, 1992; Grice, 1968) a língua é interação social em enunciações como produtos sócio-históricos.

De acordo com Rodrigues e Santos (2009), essa concepção sócio-histórica de linguagem influencia os estudos das interações verbais como processos (i.e., teorias pragmáticas, teorias de enunciação e análise do discurso), por conceber a linguagem como ação e não como um produto do tipo “instrumento de comunicação”. Nesta perspectiva, a linguagem tem funções externas ao sistema linguístico *per se*, influenciando a sua organização.

A abordagem funcionalista da argumentação atingiu a nova Retórica. Grácio (2010) é um exemplo de pesquisador da argumentação a partir desta Retórica. Em sua tese de doutoramento ele descreve de forma sucinta os principais pontos das teorias retóricas atuais representativas da argumentação. Sua descrição vai desde os estudos de Perelman e Olbrechts-Tyteca (1958/2005) – que se baseiam em princípios da retórica propostos por Aristóteles e dão ênfase à racionalidade da persuasão – até os de Plantin (2008), que buscam localizar as compatibilidades das linhas teóricas sobre argumentação na Retórica, averiguando suas potencialidades e limites.

As teorias funcionalistas atuais buscam fornecer um conceito pragmatista da argumentação, por exemplo, como “a ação sistemática de organizar fatos, ideias ou razões que, associados entre si, apresentam uma unidade capaz de conquistar a adesão de outros” (Oliveira, 2012, p. 97). Voltadas ao efeito sobre os outros, essas teorias defendem que a ação de argumentar visa dois objetivos finais: persuadir e/ou convencer. Nessa defesa, o conceito de auditório (isto mesmo, auditório, diferente do termo *audiência*, contido no *Verbal Behavior*; Skinner, 1957) é central como o destinatário de um discurso argumentativo. Perelman e Olbrechts-Tyteca (1958/2005), indicando essa centralidade, defendem a argumentação como meio de promover uma “adesão de espíritos” por intermédio da não coação. Na Retórica, este pensamento tem grande valia, uma vez que um argumentador é definido em seu objetivo de alcançar a adesão do

destinatário às suas próprias convicções. Desse modo, o discurso é a própria argumentação, efetuando a interação entre orador e auditório: “O discurso é compreendido como argumentação. Orador e auditório são, respectivamente, aquele que apresenta o discurso e aqueles a quem o discurso é dirigido” (Perelman & Olbrechts-Tyteca 1958/2005, p. 7).

Dos 21 artigos conceituando a argumentação (tanto no título quanto no assunto), 16 deles (Azevedo, 2011; Azevedo e Mileski, 2011; Cavalcante & Mesquita, 2011; Ducrot, 2009; Elichirigoity, 2009; Grégis, 2009; Carel, 2011; Delanoy, 2008; Ducrot & Carel, 2008; Ferreira, Gomes, & Proença, 2011; Lescano, 2009; Lescano, 2011; Schröder, 2009; Nascimento, 2010; Negroni & Gelbes, 2011; Veiga, 2012) abordam pela concepção estruturalista, especificamente a partir da Teoria da Argumentação na Língua, de Anscombe e Ducrot (1983), posteriormente desenvolvida e renomeada como Teoria dos Blocos Semânticos por Carel e Ducrot (2005). Nessa teoria, a argumentação é produção do segmento de discurso. Segmentado, o discurso é dividido em proposições - ou blocos semânticos - que são encadeadas/ligadas por conectores (e.g., em “A maçã está vermelha, portanto a maçã está madura”, “A maçã está vermelha” e “A maçã está madura” são blocos semânticos; “portanto” é conector de ambos).

Os outros cinco artigos restantes abordam a argumentação na concepção funcionalista (Amaro, 2010; Cunha, 2011; Oliveira, 2012; Soares, 2009; Vereza, 2010). Apesar desse aspecto quantitativo da revisão indicar a força da perspectiva estruturalista na Linguística, é preciso destacar aqui a perspectiva funcionalista, pois ela se aproxima da perspectiva comportamental.

Em *A Arte de Argumentar* há uma síntese da perspectiva funcionalista da argumentação. Baseado nos pressupostos retóricos de Perelman e Olbrechts-Tyteca,

Abreu (2009) propõe que a argumentação é um processo de envolvimento com o outro que soma o convencer e o persuadir. A persuasão é a habilidade de o falante gerenciar a emoção de alguém (ouvinte); o convencer é a “arte” (p. 26) de fazê-lo pensar como o próprio falante.

Neste sentido, ao convencer alguém, esse alguém passa a pensar como quem o convenceu; ao persuadir alguém, esse alguém passa a agir como quem o persuadiu. Nota-se que Abreu descreve o nosso convencer e persuadir pelo seu efeito último sobre o outro: “fazer alguma coisa que nós desejamos que ele faça” (p. 26). Para se ter isto como um fim, devem ser seguidos os passos da *Arte de Argumentar*: (a) definir uma tese (i.e., ideia que será argumentada); e (b) construir uma linguagem comum àquele(s) a quem se deseja persuadir e convencer (i.e., consideração da sua realidade, conhecimento). Abreu descreve que para uma argumentação ser eficaz é necessário que se tenha um “contato positivo” com o auditório (e.g., empatia, escuta atenta ao que é dito ou às suas posturas e expressões faciais) para que se perceba algo a mais sendo comunicado. Assim, para que o processo de argumentação não seja manipulação é importante que o falante se comporte de forma ética, ou seja, argumente de modo a servir ao bem estar do próprio auditório e, portanto, sabendo que este processo será construído com ele e para ele (Abreu, 2009). Grize (1982) também descreve a relação entre argumentar, convencer e persuadir. Defende que na argumentação o discurso será sempre destinado a um interlocutor, numa determinada situação e num determinado tempo. Toda argumentação visa atingir um ouvinte e esta proposição se aproxima daquilo que na teoria de Bakhtin é chamado de caráter dialógico da argumentação.

Massmann (2011), na busca por um conceito de argumentação, sintetiza o conflito entre os diversos pontos de análise do processo argumentativo pelos linguistas e conclui que Argumentação (com “A” maiúsculo) pode ser considerada uma área de

conhecimento distinta. Essa área teria três abordagens diferentes: (a) retórica ou estudo das práticas verbais voltadas à persuasão e ao convencimento de um auditório, desenvolvido desde o tempo de Aristóteles e até o de Perelman e Olbrechts-Tyteca (1958/2005); (b) linguística ou estudo dos elementos da língua que possibilitam a argumentação, explorado por Anscombe e Ducrot (1983); e (c) cognitiva ou estudo dos esquemas e operações de conhecimento/pensamento mobilizadas na argumentação (cujo autor principal é Vignaux, 1988, e sua vertente não tem relação com este artigo).

2.3.1 A teoria de Skinner e suas aproximações com as teorias linguísticas da argumentação

No campo analítico-comportamental percebe-se em alguns artigos da revisão um movimento constante de se fazer uma aproximação linguistas-behavioristas pretendida neste artigo. Alguns visaram desde compreender e encurtar o distanciamento, iniciado após a crítica de Chomsky ao *Verbal Behavior* de Skinner (e.g. Bandini & De Rose, 2010; Knapp, 1990; Knapp, 1997; Mabry, 1994 e Virués-Ortega, 2006), outros tentaram uma aproximação com linguistas específicos (e.g. Endemann & Tourinho, 2007, 2008 e sua aproximação com Austin; Hall, 1992 e sua aproximação com Deborah Tannen; Mabry, 1995 e sua aproximação com Pinker; Miranda, Bruckner & Cirino, 2009 e sua aproximação com Bakhtin; Moxley, 2002 e a aproximação com Peirce; Matos & Passos, 2010 e Miranda & Cirino, 2007 e a aproximação com Bloomfield; Pereira, 2007 e Miranda, Bruckner & Cirino, 2009 e a aproximação com Bakhtin; e Weitzman, 2013 e a aproximação com Daniel Everest). Julià (1982) não se prendeu à aproximação com um linguista específico, mas com teorias e visões funcionais linguísticas. Epting & Critchfield (2006) também não se prenderam a um autor, mas ao conceito de autoedição, e sugeriram que as pesquisas na psicolinguística cognitiva podem ajudar a estimular uma análise experimental da autoedição.

Esse movimento tem relação com o desenvolvimento da pesquisa sobre comportamento verbal. Vargas, Vargas & Knapp (2007) organizaram a ordem cronológica desse desenvolvimento. A análise funcional do comportamento verbal surgiu após Skinner (1953/1957) formular sua ciência do comportamento humano, começando por rejeitar a nomenclatura usada até então (e.g., ideia, comunicação), ele conceituou o comportamento verbal como uma relação reforçada pela mediação de outras pessoas. Exatamente por essa característica, esse tipo de comportamento mereceu uma análise que partisse da ciência do comportamento (Skinner, 1957). Passos (2012) discutiu todo o processo de construção do conceito de comportamento verbal e concluiu que a relação falante-mediador nas convenções de uma comunidade verbal é seu aspecto central, pois o critério pelo qual o ambiente seleciona a topografia do comportamento do falante está em conformidade com tais convenções. Romero & Martínez-Casas (1996) fortaleceram essa discussão ao considerar que, diferentemente do que acreditam algumas abordagens da Linguística, a linguagem não é só uma forma de comunicar um conceito, mas, sim, uma forma de comportamento, de interação humana e, possuindo, portanto, múltiplas funções.

Antes de apresentar sua análise funcional do Comportamento Verbal, Skinner (1957) considerou o vasto o campo de estudo a respeito do fenômeno (e.g., semântica e lógica) e citou a Retórica, valorizando a atenção que esta deu ao efeito do comportamento do falante sobre o ouvinte. Skinner indicou o primeiro passo nessa análise: a descrição da forma do comportamento verbal. O próximo passo seria buscar no ambiente a explicação para a forma (i.e., as variáveis das quais a forma é função). Ao se caminhar assim, é necessário que o pesquisador esteja atento a analisar o comportamento do ouvinte como ambiente da interação. Essa interação falante-ouvinte foi chamada de episódio verbal, um processo de relações entre os antecedentes da

resposta verbal, a resposta e as consequências dela sobre o comportamento do ouvinte, que retroagem sobre o do falante. A presença de outro, o ouvinte (alguém especialmente treinado pela cultura), caracteriza a medição do comportamento verbal com o ambiente físico, numa relação tal que imprime função ao comportamento verbal.

Rejeitando constructos hipotéticos, a análise comportamental da linguagem focaliza dinamicamente comportamentos concretos – públicos ou privados, conscientes ou não – de ouvintes e falantes em sua função na manutenção de práticas culturais. Este foco aponta para os três níveis de seleção da linguagem: filogênese, ontogenêse e cultura. Assim, a unidade de análise do comportamento verbal, dependente de variáveis desses três níveis, está baseada numa relação funcional dada pelo contexto e não pelo tamanho ou forma da resposta. Desta maneira, determinam-se as unidades analíticas a partir da identificação de uma unidade funcional de comportamento: uma resposta funcionalmente relacionada com uma ou mais variáveis independentes (que poderá ser um fonema, palavra, sentença ou unidade maior).

A fim de tornar didática a compreensão dessas unidades funcionais do comportamento verbal, Skinner (1957) as identificou assim: (a) mando; (b) tato; (c) intraverbal (que podem ser respostas vocais ou motoras; faladas ou escritas/gestualizadas); (d) ecóico (vocal); (e) textual (vocal); (f) transcritivo (motora-gráfica; a escrita) e (g) autoclítico (em geral lexical, mas inclui elementos não lexicais, como a entonação da fala ou o negrito da escrita). As seis primeiras (e.g., tato, mando e intraverbal) compõem o grupo dos operantes primários porque suas variáveis independentes são o ambiente externo ao comportamento propriamente dito. A última (autoclítico) é denominada de operante secundário porque suas variáveis independentes são os operantes primários.

Uma relação verbal classificada como *mando* é aquela emitida sob controle de condições de privação ou estimulação aversiva e de reforço específico (Skinner, 1957). É chamada de questão, ordem, pedido, aviso, súplica, advertência e assim por diante, a depender do tipo de condição controladora. Essa relação beneficia o falante no reforço específico que produz (e.g., ao perguntar “Você entendeu as minhas justificativas?”, o falante está privado da resposta a ser fornecida pelo ouvinte e somente essa resposta reforça o perguntar).

Uma resposta classificada como *tato* é emitida sob controle de um estímulo não verbal (objeto ou acontecimento, e suas propriedades) e produz/é mantida por reforço generalizado (e.g., atenção e concordância; Ferreira, Domeniconi & De Rose, 2010). Passos (2003) afirmou que o tato beneficia a comunidade verbal, que faz contato com aspectos do ambiente do falante ao ensinar-lhe a descrever esse contato (e.g., ao dizer “Isto é redondo”, o falante está sob controle da propriedade *forma* do estímulo, que a comunidade o ensinou a tatear ao concordar com a emissão desta resposta na presença dessa propriedade).

Uma resposta *intraverbal* é controlada pelo próprio comportamento verbal do falante ou de outrem e produz/é mantida por reforço generalizado. Em outras palavras, intraverbalizar consiste em conectar elementos verbais do modo correspondente às conexões que a cultura particular estabelece, propiciando autorreforço ao falante (e.g. o que se segue a “Vou citar dez razões para você votar no meu candidato” é uma sequência de razões para mudar de ideia, descritas pelo falante na tentativa de convencer alguém a mudar de ideia).

Autoclítico é controlado pelo próprio comportamento do falante e pelas condições que o controlam. Elas tornam mais precisos os efeitos do comportamento verbal do falante sobre o ouvinte (e.g., ao dizer “Eu acho que você sairá lucrando se

acreditar em mim”, o falante diz *acho* sob controle da intensidade do operante primário que ele descreve ao ouvinte, e também do reforço generalizado).

A aprendizagem de tatos e mandos pelas propriedades dos contextos de suas emissões possibilita que seus controles em situações passadas sejam estendidos para situações presentes (Skinner, 1957; Hübner, Borloti, Almeida, & Cruvinel, 2013). Propriedades que se estendem de condições de privação ou aversão (operações motivacionais) resultam na extensão no mando; e as que se estendem de estímulos antecedentes não verbais resultam na extensão do tato. Assim, um mando estendido será: (a) um mando *supersticioso*, se há possibilidade da ocorrência de um reforço acidental (e.g., “Se ocorrer um acidente você acreditará no meu argumento sobre o perigo dessa viagem?”); ou (b) um mando *mágico*, se a ocorrência do reforço é impossível (e.g., “Deseje e essa vontade vai passar!”). Por sua vez, um tato estendido será, por exemplo, *metafórico*, se o estímulo sendo tateado no presente compartilha as propriedades de um que fora tateado no passado (e.g., “Matei você” dito ao ouvinte após convencê-lo num debate), ou *metonímico*, se o estímulo sendo tateado no presente acompanhou um que fora tateado no passado (e.g., “Várias cabeças pensam assim”, querendo dizer ao ouvinte que várias pessoas comungam de um mesmo argumento). Um tipo de tato estendido importante na argumentação é o tato *distorcido* (i.e., mentira, exagero ou invenção). “Como um equivalente do Mando Mágico, que dispensa o ouvinte, o Tato Distorcido dispensa o fato” (Hübner, Borloti, Almeida, & Cruvinel, p. 109).

Ao abordar as especificidades do controle atuando sobre as relações verbais, Skinner (1957) descreveu a principal delas: o controle múltiplo – “variáveis separadas se combinam e controlam o comportamento e também o alteram” (p.12). Michael, Palmer, e Sundberg (2011, p. 4) indicaram existir dois tipos de controle múltiplo: (a) o

convergente (“o controle de uma única resposta por mais de uma variável”); e (b) o divergente (“o fortalecimento de mais de uma resposta por uma única variável”).

Os operantes duplos estão sob controle múltiplo. Tato duplo (ou apropriado) é um nome próprio que “cai bem” ao portador ao combinar dois tatos, sendo um deles uma metáfora (e.g., um ouvinte de sobrenome “Durão” tem seu sobrenome lembrado pelo falante no momento de um debate quando o comportamento verbal desse ouvinte parece estar sendo muito resistente à persuasão). Intraverbal duplo ocorre quando, na emissão de uma cadeia intraverbal, há a participação de cadeias intraverbais anteriormente aprendidas (e.g., o falante debochado dizer num debate “Falar isso é tão comum quanto recitar batatinha quando nasce se esparrama pelo chão”).

No controle pela audiência dupla (Skinner, 1957) mais de um tipo de ouvinte pode evocar um mesmo grupo de operantes com função igual e forma diferente (e.g., aquilo que, ao mesmo tempo, é dito como um mesmo argumento para um leigo e para um especialista). Algumas técnicas retóricas ajudam a ilustrar isto. Nas ironias em geral diferentes ouvintes podem afetar e ser afetados de modo diferente por um grupo de operantes com a propriedade irônica (Messa, 2011). Na sátira, em particular (Skinner, 1957; Messa, 2011), o ouvinte deve entender uma metáfora (ou metonímia) envolvendo eventos ou propriedades de eventos. Nela estão combinados o controle do ouvinte que está presente com o de um ouvinte “inocente” ausente (e.g., um argumento crítico a uma teoria psicológica pode ser jocosamente funcional em numa versão de *O Patinho Feio*: psicólogos presentes e crianças ausentes exercem o controle da propriedade satírica como parte essencial da sua consequência).

Tato impuro ocorre quando uma variável para o tato atua junto com uma variável para o mando e sua função é convencer o ouvinte a reagir mais apropriadamente ao tato (e.g., “Sua opinião é perigosa!”). Controles para relações de mando, também sob

controle de variáveis da audiência, atuam nos eufemismos como esquiva da crítica direta (e.g., “Sua compreensão do que eu disse poderia ser melhor”).

Os exemplos anteriores de argumentação contêm unidades verbais denominadas autoclítico (e.g., a entonação indicada pela exclamação em “Sua opinião é perigosa!”). O operante verbal autoclítico é essencial na produção verbal, portanto, na argumentação. As principais revistas de publicação da área de Análise do Comportamento no Brasil e no exterior (e.g., *The Behavior Analyst*, *The Analysis of Verbal Behavior* e *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*) revelam um interesse progressivo por esse operante. Numa breve pesquisa, de 2002 a 2012 foram publicados 10 artigos que possuem o termo *autoclítico* em seu resumo ou lista de palavras-chave verificam-se: (a) experimentos sobre a produção autoclítica em crianças com desenvolvimento atípico (Luke, Greer, Singer-Dudek & Keohane, 2011), em situações instrucionais (Abreu & Hübner, 2011; Speckman & Greer, 2012) e em comportamentos de leitura (Hübner, Austin & Miguel, 2008); (b) estudos teóricos do conceito (Borloti, 2004), da sua relação com outros conceitos (Lowenkron, 2006) e de revisão bibliográfica dos poucos estudos empíricos que utilizaram o conceito (Sautter & LeBlanck, 2006); (c) interlocuções teóricas com a neurociência (Thompson, 2008), com teorias da Linguística (Matos & Passos, 2010) e com teóricos da gramática e sintaxe (Souza, Miccione & Assis, 2009).

Originalmente (Skinner, 1957), o autoclítico foi classificado como processo verbal de ordem superior, ou operante secundário porque está sob controle das relações verbais primárias (e.g. mando, tato e intraverbal). Dessa forma, a análise do processo autoclítico é a análise das variáveis que controlam o arranjo dos operantes verbais primários a partir deles mesmos, ou seja, da produção da fala pelo próprio falante (o “falar sobre o falar”). Enquanto que na produção dos operantes verbais primários o

contexto de controle é externo ao comportamento verbal, na dos autoclíticos esse contexto é o próprio repertório verbal e as suas consequências (Borloti, 2004). Isto tem relação com a Retórica. Borloti, Iglesias, Dalvi e Silva (2008) discorrem que o estudo dos autoclíticos relaciona-se com o “estilo verbal”, sendo esse exatamente o que interessa aos estudiosos da Retórica. Assim, estudos que buscam analisar a produção de autoclíticos estão relacionados, dentre outros fenômenos, àqueles estudados pela retórica (e.g., persuasão). Alguns deles se relacionam com a Lógica e a Retórica, e outros com estudos sobre a persuasão e atitudes e crenças.

Terrel e Johnston (1989) analisaram a lógica e a racionalização. Para eles, uma análise da lógica e do raciocínio verbal deve começar pela análise das proposições. Uma proposição caracteriza-se por ser um comportamento verbal complexo que compreende a emissão de tatos ou intraverbais modificados por autoclíticos específicos (i.e., a proposição tateia a relação entre estímulos e respostas e a generalização do controle de estímulos atuando sobre o comportamento verbal). Como uma unidade de comportamento, a proposição funciona como um tato na medida em que é controlada tanto por estímulos não verbais para tatos ou por estímulos verbais para intraverbais quanto pelas relações entre esses comportamentos e estímulos. Como ela atua no direcionamento do comportamento do ouvinte, pode ter função na persuasão.

Percebe-se que para compreender o processo de argumentação também é necessário preocupar-se com a audiência (ou auditório, como nomeado por Abreu, 2009), especialmente quando a persuasão do falante é a consequência pretendida. A persuasão se relaciona com a descrição, para o ouvinte, de contingências reforçadoras positivas que tornarão o comportamento dele mais provável de ocorrer (Skinner, 1983). Para Skinner, o ato de persuadir só será eficaz quando há uma predisposição à mudança, isto é, se já houver probabilidade para mudar. Lé Sénéchal-Machado (1997) aplica esse

argumento ao processo psicoterapêutico: ao buscar a psicoterapia o paciente já demonstra a disponibilidade à mudança. Cabe, então, ao psicoterapeuta, como audiência persuasiva não punitiva, estimular seu paciente a ampliar seu repertório comportamental, ensinando-o a descrever contingências de reforço. Cordova & Koerner (1993) também falaram sobre a persuasão no ambiente clínico, focando seu estudo na valorização de pesquisas que se preocupem em descrever as contingências envolvidas na psicoterapia e, portanto, no processo de persuasão.

A persuasão pode ser intensificada pelo falante quando esse demonstra ao ouvinte atitudes favoráveis à mudança do ouvinte e/ou crenças fortes de que ela ocorrerá. Guerin (1994) abordou a função das atitudes e crenças como comportamentos verbais adquiridos na e mantidos pela comunidade verbal. Atitude e crença, enquanto relato de um evento privado (uma preferência, no caso da atitude; ou uma probabilidade, no caso da crença), poderão ser emitidas ou não, dependendo das características da comunidade verbal presente. Assim, atitudes e crenças específicas (como mandos, tatos e/ou intraverbais emoldurados por autoclíticos particulares) estão sob controle de audiências específicas e pelo reforço social generalizado provido por elas. Independente de suas funções, crenças são emitidas como atitudes para aumentar o poder de convencimento do ouvinte no argumento. Enquanto mando, por exemplo, sua função é controlar o comportamento do ouvinte como uma ordem, pedido, conselho, advertência, etc. (e. g., um chefe que relata a atitude de não gostar de pessoas que bebem café no trabalho emite um mando fundido a um tato e, assim, aumenta, com um pedido indireto, a probabilidade do funcionário não beber café). Guerin destacou o fato de que, em geral, argumentos com crenças e atitudes têm função intraverbal, entretanto são emitidos como se tivessem função de tato, via processos autoclíticos, justamente para aumentar seu poder de convencimento sobre o ouvinte (e.g., o intraverbal “na bíblia está escrito

que no fim dos tempos Deus irá julgar os homens” é menos convincente do que o suposto tato, crença-atitude, “Deus é o Grande Juiz”).

2.4 Conclusão

Existem muitas produções, nos últimos anos, acerca da argumentação na Linguística, porém, estas não se apropriaram dos referenciais da Análise do Comportamento. Este artigo visou demonstrar que o que os analistas do comportamento produziram ou podem vir a produzir sobre esse tema deve considerar os muitos trabalhos da linguística que focalizam a função da linguagem argumentativa (e.g., Grize, 1982; Abreu, 2009; Vereza, 2010).

Segundo Seixas (2006, p.65-66), até mesmo os estudos linguísticos cognitivistas estão atentando à participação do contexto na argumentação; e não apenas aos mecanismos da língua. O que os analistas do comportamento estão interessados é justamente analisar o contexto, porém, não dando tanta ênfase ao que os cognitivistas chamam de “processos cognitivos”, uma vez que o processo de produção da argumentação é visto como aspectos do controle do comportamento passíveis de serem analisados empiricamente.

Enfim, a análise funcional pode apontar a análise da argumentação para a mesma direção apontada pelo cognitivismo, quando se pensa processos cognitivos como produtos de controles múltiplos e sob influência do contexto no qual emergem, em especial o controle pela audiência. O mesmo pode ser dito dos processos sociais enfatizados pela proposta de Bakhtin. Na teoria de Bakhtin, a linguagem é determinada por processos sociais e históricos (Elichirigoity, 2009) e o mesmo pode ser dito da análise funcional da linguagem, de Skinner (Passos, 2003). Pereira (2007) aproxima os escritos de Bakhtin aos de Skinner em dois outros importantes aspectos: (a) por ambos considerarem a linguagem como ação do homem sobre o mundo; e (b) por ambos

descreverem a linguagem como produto de um ambiente social. Bakhtin, ao considerar a linguagem como o fazer verbal das pessoas, aproxima-se da Psicologia, na medida em que trata de um objeto de estudo tradicionalmente de domínio dessa disciplina: o fazer das pessoas, sua ação ou, como diria Skinner, seu comportamento (Pereira, 2007, p. 338).

Uma análise funcional da argumentação aponta a necessidade de ela se proceder articulada ao campo da Retórica, que também focaliza a função do comportamento. De forma ampla, ao se realizar uma análise funcional do comportamento argumentativo, lança-se mão de uma visão global - sua produção, contexto em que é evocado e efeito sobre o contexto – e para tanto, é necessário questionar a dicotomia forma versus função (Vargas, 2013).

De acordo com Borloti, Haydu, Ferreira & Fornazari (2012), ao se realizar uma Análise Comportamental do Discurso faz-se necessário compreender aspectos da argumentação. Para isso, os autores utilizaram as considerações de Place (1998) que considera uma sentença como um estímulo discriminativo verbal, com função de orientar o comportamento do ouvinte. Ao mesmo tempo, esta sentença poderá ser uma preposição – “um comportamento verbal complexo que engloba tatos e intraverbal modificados por autoclíticos particulares” (p.36) -, a partir da perspectiva de Terrell e Johnson (1989). Segundo Borloti, Haydu, Ferreira & Fornazari (2012), uma sentença-argumento irá possuir funções de mando, tato ou de intraverbal, sendo modificada por funções autoclíticas (controle múltiplo).

Assim, este artigo permitiu compreender a argumentação de acordo com a perspectiva analítico-comportamental: *comportamento verbal do falante sob controle do ouvinte a fim de produzir alteração do comportamento deste, pelas emissões combinadas de mandos, tatos e, principalmente, autoclíticos – sendo presente um*

controle múltiplo (a definição de proposição, de Place, 1998). Essa alteração é o convencimento/persuasão do ouvinte, obtido/a por meio da afirmação da probabilidade de ocorrência de um acontecimento (em geral, do tipo reforço positivo; Skinner, 1983) e da preferência por essa ocorrência (as definições de crença e atitude, de Guerin, 1994). Probabilidades (crenças) são descritas como preferências (atitudes) e ambas essas descrições, em geral, têm função intraverbal, mas são emitidas com forma de tato porque, com essa forma (que carrega uma “falsa função”), convencem ou persuadem o ouvinte com mais eficiência. Estudos futuros poderão indicar se esta conceituação poderá vir a ser útil na análise empírica do discurso argumentativo nas práticas culturais exclusivamente marcadas pela argumentação verbal (e.g., movimentos sociais, propaganda, eleição política, júri popular, políticas públicas entre outros).

2.5 Referências

- Abreu, A. S. (2009). *A arte de argumentar: Gerenciando razão e emoção*. São Paulo: Ateliê Editorial.
- Abreu, P.R. & Hübner, M.M.C. (2011). Efeitos de instruções sobre respostas de checagem. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 27. Acesso em 20 de março de 2013, de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010237722011000300005&lng=en&tlng=pt. 10.1590/S0102-37722011000300005
- Amaro, A.M.M. (2010). *Valores de mas em textos de opinião*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Porto, Portugal. Recuperado em <http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/56748>.
- Anscombe, J.C. & Ducrot, O. (1983). *L'argumentation dans la langue*. Bruxela, Mardaga.
- Aristóteles (1998). *Retórica*. Introdução de Manuel Alexandre Júnios. Tradução do grego e notas de Manuel Alexandre Júnior, Paulo Farmhouse Alberto e Abel do Nascimento Pena. Lisboa, ISBN 9722709097.
- Austin, J.L. (1962). *How to do things with words*. 2º ed. Oxford University Press.
- Azevedo, T.M. (2011). Outras vozes na argumentação: atualização da polifonia e reformulação da descrição semântico-argumentativa do discurso. *Letras de Hoje: estudos em debate em linguística, literatura e língua portuguesa*, vol:46, iss:1, pg:55.
- Azevedo, T.M & Mileski, I. (2011). Argumentação, teoria da argumentação na língua e descrição semântico-argumentativa do discurso. *Conjectura: Filosofia E Educação*, Vol. 16, No 2.
- Bakhtin, M.M. (1979/1992). *Estética da criação verbal*. Tradução de Maria Ermantina Galvão G. Pereira. São Paulo: Martins Fontes.
- Bandini & De Rose (2010). Chomsky e Skinner e a polêmica sobre a geratividade da linguagem. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*. ISSN 1982-3541. Campinas-SP, Vol. 12, nº 1/2, 20-42.

- Bento, A. (2012). Como fazer uma revisão da literatura: Considerações teóricas e práticas. *Revista JA. Associação Académica da Universidade da Madeira*, nº 65, ano VII (pp. 42-44). ISSN: 1647-8975.
- Bloomfield (1933/1961). *Language*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Borloti, E. (2004). As relações verbais elementares e o processo autoclítico. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, 6. Acesso em 20 de dezembro de 2012, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-55452004000200008
- Borloti, E. , Iglesias, A., Dalvi, M. C. & Silva, R. D. M. (2008). Análise Comportamental do Discurso. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 24, 101-110.
- Borloti, E., Haydu, V.B., Ferreira, R., & Fornazari, S.A.(2012). Análise comportamental do discurso: uma entrevista com uma paciente oncológica. *Revista Perspectiva*, vol.03, numero 02, pp. 102-116.
- Carel, M. (2011). A polifonia linguística. *Letras de Hoje*, Vol.46(1), p.27.
- Carel, M. & Ducrot, O. (2005). *La semántica argumentativa: una introducción a la teoría de los Bloques Semánticos*. Buenos Aires: Colihue.
- Cavalcante, M.M. & Mesquita, L.L (2011) Argumentação e polifonia em anáforas encapsuladoras. *Letras de Hoje : estudos em debate em linguística, literatura e língua portuguesa* v. 46, n. 1. Recuperado em 18 de março de 2013, de revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fale/article/download/.../6372
- Cavalcante, T.C.F. & Leitão, S. (2012). A natureza argumentativa dos processos inferenciais preditivos na compreensão textual. *Estudos de Psicologia*, 17, 35-42. Recuperado em 18 de março de 2013, de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2012000100005&lng=en&tlng=pt.. 10.1590/S1413-294X2012000100005
- Chomsky, N. (1959). Reviewed work(s): Verbal behavior by B. F. Skinner. *Linguistic Society of America*, 35, 26-58. Retrieved January, 20, from <http://www.chomsky.info/articles/1967----.htm>
- Cordova, J. V., & Koerner, K. (1993). Persuasion criteria in research and practice: Gathering more meaningful psychotherapy data. *The Behavior Analyst*, 16,317-

330. Retrieved January, 20, from [http://www.psychology.gatech.edu/psyc3031/The%20Behavior%20analyst/1993%20%20Vol%2016\(2\)/20.%20Persuasion%20Criteria%20in%20Research%20and%20Practice%20Gathering%20More%20Meaningful%20Psychotherapy%20Data.pdf](http://www.psychology.gatech.edu/psyc3031/The%20Behavior%20analyst/1993%20%20Vol%2016(2)/20.%20Persuasion%20Criteria%20in%20Research%20and%20Practice%20Gathering%20More%20Meaningful%20Psychotherapy%20Data.pdf)

Cunha, D.A. (2011). Formas de presença do outro na circulação dos discursos. *Bakhtiniana: Revista de Estudos do Discurso*, 2011, Vol.0(5), p.116. ISSN: 21764573. Directory of Open Access Journals (DOAJ). Recuperado em 20 de março de 2014, de <http://revistas.pucsp.br/index.php/bakhtiniana/article/viewArticle/5185>

Delanoy, C.P. (2008) O papel do leitor pela Teoria da Argumentação na Língua. *Letras de Hoje*, 2008, Vol.43(1), p.27 . ISSN: 01013335. Directory of Open Access Journals (DOAJ). Recuperado em 20 de março de 2014, de <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fale/article/download/2867/2163>.

Ducrot, O. & Carel, M. (2008). Descrição argumentativa e descrição polifônica: o caso da negação. *Letras de Hoje*, 2008, Vol.43(1), p.7. Recuperado em 20 de março de 2014, de <http://www.upf.br/seer/index.php/rd/article/viewFile/1255/768>

Ducrot, O. (1972). *Dire et ne pas dire: Principes de sémantique linguistique*. Paris: Hermann.

Ducrot, O.(2009) Argumentação retórica e argumentação linguística. *Letras de Hoje*, vol:44 iss:1 pg:20 Recuperado em 20 de março de 2013, de <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fale/article/view/5648>

Elichirigoity, M.T. (2009). As vozes da argumentação. *Bakhtiniana: Revista de Estudos do Discurso*, 1, 125-142. Recuperado em 20 de setembro, 2012, de <http://revistas.pucsp.br/index.php/bakhtiniana/article/viewArticle/3016>.

Endermann, P. & Tourinho, E.Z. (2007). Linguagem e Instituições Sociais em Skinner e Austin. *Acta Comportamental*, 15, num.02. 207-228. Recuperado em 20 de setembro de 2013, de <http://www.redalyc.org/pdf/2745/274520160006.pdf>

- Endmann, P. & Tourinho, E. Z. (2008). Linguagem e conhecimento em B. F. Skinner e J. L. Austin. *Acta Comportamentalia*, 16 (1), 117-137. Recuperado em 20 de setembro de 2013, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274520188007>
- Epting, L.& Critchfield, T. (2006). Self-Editing: On the Relation Between behavioral and Psycholinguistic Approaches. *The Behavior Analyst*, 29(2): 211–234. Retrieved January 20, 2013, from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2223156/>
- Ferreira, D.T., Gomes, M. & Proença, J.T. (2011). *Discursos epidícticos em relações públicas : Uma análise com base na nova retórica*. Dissertação de Mestrado, Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal. <http://hdl.handle.net/10400.21/2517>
- Ferreira, P.R.S, Domeniconi, C., & De Rose, J.C.C. (2010). As extensões do tacto segundo a concepção skinneriana de propriedade de estímulo. *Acta Comportamentalia*, 18(2), 257-278. Recuperado em 03 de outubro de 2013, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-81452010000200005&lng=pt&tlng=pt
- Grácio, R.A.L.M. (2010). *Para uma teoria geral da argumentação: Questões teóricas e aplicações didáticas*. Tese de doutorado, Universidade do Minho, Portugal. Recuperado em 20 de setembro, 2012, do <http://hdl.handle.net/1822/12486>.
- Grégis, R.A.(2009). O paradoxo na Teoria da Argumentação na Língua: uma questão linguístico-argumentativa. *Acta Scientiarum Language and Culture*, 2009, Vol.31(2), pp.195-204. Recuperado em 19 de setembro de 2013, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=307426642006>
- Grice, P. (1968). Utterer's meaning, sentence meaning and word meaning. *Foundation of Language*, 225-242. Retrieved September 19, 2013, from <http://www.jstor.org/stable/i25000327>
- Grize, J. B.(1982). *De la logique à l'argumentation*. Genève: Droz.
- Guerin, B. (1994). Attitudes and beliefs as verbal behavior. *The Behavior Analyst*, 17. Retrieved January 20, 2013, <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2733686/>

- Hall, G.A. (1992). Aspects of Conversational Style-Linguistic Versus Behavioral Analysis. *The Analysis of Verbal Behavior*, 10. Retrieved December 20, 2012, from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/pmc2748590/>
- Hauser, M.D. (no prelo). *A Evolução da Comunicação: Panorama Histórico*. (Tokumar, Trad.). (Obra original publicada em 1996, The MIT Press, Cambridge).
- Hilário, T. & Reis, P. (2011). Potencialidades e limitações da discussão de controvérsias sociocientíficas através da representação de papéis: um estudo de caso. Nuances: estudos sobre Educação, Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal, Ano XVII, v. 19, n. 20, p. 86-95, mai./ago. 2011. Recuperado em 20 de dezembro de 2013, de <http://hdl.handle.net/10451/9579>
- Houaiss, A., Villar, M. de S. (2009). *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*. Instituto Antônio Houaiss de Lexicografia e Banco de Dados da Língua Portuguesa, Rio de Janeiro: Objetiva.
- Hübner M.M.C., Borloti, E., Almeida, P. & Cruvinel, A.C. (2013). Linguagem. In: M.M.C Hubner & M.B. Moreira, *Temas clássicos da psicologia sob a ótica da análise do comportamento* (pp. 100-115). Rio de Janeiro: Guanabara.
- Hübner, M.M; Austin, J. & Miguel, C.F. (2008). The effects of praising qualifying autoclitics on the frequency of reading. *The Analysis of Verbal Behavior*, 24. Retrieved January 20, 2012, from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2779926/>
- Isaacs, W.; Thomas, J. & Goldiamond, I. (1960) Application of Operant Conditioning to Reinstate Verbal Behavior in Psychotics . *Journal of Speech and Hearing Disorders*. February 1960, Vol.25, 8-12. doi:10.1044/jshd.2501.08. Retrieved January 20, 2012, from <http://jshd.pubs.asha.org/article.aspx?articleid=1746604>
- Jakobson, R. (1959). *On Linguistic aspects of translation, in language in literature*. Harvard University Press, 1959, p. 428-435. ISBN 0-674-51028-3.
- Julià, P. (1982) Can Linguistics Contribute to the Study of Verbal Behavior? *The Behavior Analyst*, 5. Retrieved December 20, 2012, from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2742022/>

- Knapp, T.J. (1990). Verbal Behavior and the history of linguistics. *The Analysis of Verbal Behavior*, 8, 151-153.
- Knapp, T. J. (1997). Meeting the enemy: An essay review of Noam Chomsky: A life of dissent. *The Analysis of Verbal Behavior*, 14, 105-109.
- Krasner, L. (1958). Studies of the conditioning of verbal behavior. *Psychological Bulletin*, 55(3), 148. Retrieved December 20, 2013, from <http://psycnet.apa.org/journals/bul/55/3/148/>
- Lé Sénéchal-Machado, A.M. (1997). O processo de persuasão e o comportamento de persuadir. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 17. Recuperado em 18 de março de 2013, de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98931997000300005](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98931997000300005&lng=en&tlng=pt)
- Lescano, A. (2009). Para uma gramática argumentativa da frase: os casos de O e UM. *Letras de Hoje*, Vol.44(1), p.36. ISSN: 01013335.
- Lescano, A. M. (2011). Para um estudo do tom. *Letras de Hoje*, vol:46 iss:1 pg:86.
- Lowenkron, B. (2006). An Introduction to Joint Control. *The Analysis of Verbal Behavior*, 22. Retrieved March 20, 2013, from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2774602/>
- Luke N, G. R.D, Singer, D. J, & Keohane, D. (2011). The emergence of autoclitic frames in typically and atypically developing children as a function of multiple exemplar instruction. *The Analysis of Verbal Behavior*, 27. Retrieved March 20, 2013, from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3139546/>
- Mabry, J. H. (1994). Review of R. A. Harris' Linguistic Wars. *The Analysis of Verbal Behavior*, 12, 79-86.
- Mabry, J. H. (1995). Review of Pinker's The Language Instinct. *The Analysis of Verbal Behavior*, 12, 87-96.
- Massmann, D.R.H.(2011). A argumentação nas Ciências Humanas: em busca de um conceito. In: *Seminário do Gel*, 58, 2011, São Paulo.
- Matos, M.A. & Passos, M.L. (2010). Emergent Verbal Behavior and Analogy: Skinnerian and Linguistic Approaches. *The Behavior Analyst*, 33. Retrieved February 20, 2013, from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2867506/>

- Meehl, P. E. (1954). *Clinical versus statistical prediction: A theoretical analysis and a review of the evidence*. Minneapolis, MN, US: University of Minnesota Press. x 149 pp. doi: 10.1037/11281-000. <http://psycnet.apa.org/books/11281/>
- Mello, M.F.V. (1999). Os processos da argumentação: uma abordagem pragmático discursiva. *Revista Symposium, Ano 3, Número Especial, julho-99*. Recuperado em 20 de setembro, 2012, de <http://www.maxwell.lambda.ele.puc-rio.br/2674/2674.PDF>
- Melton, A. (1963). Implications of short-term memory for a general theory of memory. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, Volume 2. Issue 1, July 1963, Pages 1-21.
- Messa, L.C.S. (2011). *Vencendo desafio no estudo da ironia na Análise do Comportamento*. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, ES, Brasil.
- Michael, J., Palmer, D.& Sundberg, M. (2011). The Multiple Control of Verbal Behavior. *The Analysis of Verbal Behavior*, 27(1): 3–22.
- Miranda, R.L., Bruckner & Cirino, S.D. (2009). Skinner e Bakhtin: possíveis diálogos no estudo da língua. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*. Campinas-SP, Vol. XI, nº 1, 154-171.
- Miranda, R.L & Cirino, S. D. (2007). Língua e comportamento verbal: diálogos entre a linguística e a análise do comportamento. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, volume 9 . Recuperado em 20 de dezembro de 2012, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-55452007000200017&lng=pt&nrm=iso
- Mota, J.C. (1974). A estrutura formal da argumentação de São Paulo e as suas possíveis relações com a lógica estóica. *Trans/Form/Ação*, volume 1. Recuperado em 13 de janeiro de 2013, de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-31731974000100011&lng=en&tlng=pt. 10.1590/S0101-31731974000100011
- Moxley, R. A. (2002). The selectionist meaning of C. S. Pierce and B. F. Skinner. *The Analysis of Verbal Behavior*, vol. 18, 2002. Recuperado em 13 de janeiro de 2014, de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2755387/>

- Nascimento, E.P. (2010) Argumentação e Interação: Os Modalizadores Na Carta Oficial. *Língua, Linguística & Literatura*, vol:7 iss:1 pg:121.
- Negróni, M. M.G. & Gelbes, S. R. (2011). Formas no personales del verbo y argumentación: acerca de los falsos infinitivos, falsos gerundios y falsos participios. *Letras de Hoje*, vol:46 iss:1 pg:73.
- Oliveira, E. (2012). Persuasão: o componente pragmático da argumentação. *Caderno CRH*, 25.2, 15 07 2013. Recuperado em 12 de maio de 2014, em <http://www.cadernocrh.ufba.br/viewarticle.php?id=1139>
- Ontiveros, A.A. & Manrique, J.C.(2011) Un modelo lógico-formal para el estudio de los argumentos emocionales en los procesos de construcción de acuerdos. *Revista Colombiana de Psicología*, Vol. 20, N. 2, 2011 , págs. 219-231.
- Packer, M., & Sierra. S.T. (2012) A Concrete Psychological Investigation of Ifá Divination. *Revista Colombiana de Psicología*, Vol. 21, N. 2, 2012 , págs. 355-371.
- Paiva, M.H.N.P. (1961). *Contribuição para uma estilística da ironia*. Lisboa: Publicações do Centro de Estudos Filológicos.
- Parrott, L. J. (1984). Listening and understanding. *The Behavior Analyst*, 7, 29-39.
- Passos, M.L. & Matos, M. A. (2007). The Influence of Bloomfield's Linguistic on Skinner. *The Behavior Analyst*, 30. Recuperado em 20 de janeiro de 2013, de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2203636/>
- Passos, M.L. (2012). B. F. Skinner: The Writer and His Definition of Verbal Behavior. *The Behavior Analyst* 2012, 35, 115–126 No. 1. Universidade Federal do Rio de Janeiro
- Passos, M.L.R. (2003). A análise funcional do comportamento verbal em Verbal Behavior (1957) de B. F. Skinner. *Revista Brasileira de terapia comportamental e cognitiva*, 5. Recuperado em 21 de outubro de 2012, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-55452003000200009&lng=pt&nrm=iso
- Pereira, M.E.M. (2007). Uma aproximação entre Skinner e Bakhtin para o estudo da linguagem. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, 4.

Recuperado em 20 de setembro de 2012, de <http://www.usp.br/rbtcc/index.php/RBTCC/article/view/203>

Perelman, C. & Olbrechts-Tyteca, L. (1958). *Tratado da argumentação: a nova retórica*. São Paulo: Martins Fontes. Tradução de Maria Galvão, 2005.

Place, U.T. (1998). Sentence and sentence structure in the analysis of verbal behavior. *The Analysis of Verbal Behavior*, 15. 131-133.

Plantin, C. (2008). *A Argumentação: história, teorias, perspectivas*. São Paulo: Parábola Editorial.

Rodrigues, J.E. & Santos, M.E.L.M. (2009). Teorias Linguísticas II. Ed. Universitária UFPB. Recuperado em 20 de dezembro de 2013, de http://portal.virtual.ufpb.br/biblioteca-virtual/files/teorias_linguisticas_ii_1360074342.pdf

Romero & Martínez-Casas (1996). Mecanismos del lenguaje. Un ejercicio de integración teórica y de registro del comportamiento verbal. *Acta Comportamental*, Vol 4, numero 1, pp. 23-57.

Saussure, F.(1916). *The Course in General Linguistic*. Tradução Antonio Chelini, José Paulo e Isidoro Beinkstein. São Paulo; Cultrix, 1975.

Sautter, R.A. & LeBlanc, L.A. (2006). Empirical applications of Skinner's analysis of verbal behavior with humans. *The Analysis of Verbal Behavior*, 22. Recuperado em 20 de janeiro de 2013, de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2774593/>

Schröder, K.S.(2009). Unidade de efeito pela organização argumentativa em blocos semânticos. *Directory of Open Access Journals (DOAJ)*, Vol.31(2), p.189.

Scott, W. A. (1957). Attitude change through reward of verbal behavior. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 55(1), 72. Retrieved December 20, 2014, from <http://psycnet.apa.org/journals/abn/55/1/72/>

Seixas, N. S. S. (2006). *Jornalismo e ironia: produção de sentido em jornais impressos no Brasil*. Tese de doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade Federal de Pernambuco, Recife, PE, Brasil.

Skinner, B. F. (1957). *Verbal behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

- Skinner, B. F. (1967). *Ciência e comportamento humano*. Brasília, DF: Editora da Universidade de Brasília. (Original publicado em 1953)
- Skinner, B. F. (1983). *O mito da liberdade*. São Paulo: Summus Editorial.
- Soares, D.A. (2009). Elementos básicos para a análise de textos argumentativos em língua portuguesa. *Trabalhos em Linguística Aplicada*, 48(1), 71-86.
- Souza, C.B.; Miccione, M.M.; Assis, G.J. (2009) Relações autoclíticas, gramática e sintaxe: o tratamento skinneriano e as propostas de Place e Stemmer. *Arquivos brasileiros de psicologia*, 61. Recuperado em 03 de março de 2013, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672009000100012&lng=pt&nrm=iso
- Speckman, J.M. & Greer, R.D. (2012). Multiple Exemplar Instruction and the Emergence of Generative Production of Suffixes as Autoclitic Frames. *The Analysis of Verbal Behavior*, 28. Recuperado em 20 de março de 2013, de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3363397/>
- Spradlin, J.E. (1985). Studying the effects of the audience on verbal behavior. *The Analysis of Verbal Behavior*, 3, 5-9.
- Taffel, C. (1955). Anxiety and the conditioning of verbal behavior. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 51(3), 496. Retrieved March 20, 2013, from <http://psycnet.apa.org/journals/abn/51/3/496/>
- Terrell, D. J. & Johnson, J. M. (1989). Logic, reasoning and verbal behavior. *The Behavior Analyst*, 12. Recuperado em 2 de janeiro de 2013, de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2742027/>
- Thompson, T. (2008). Self-Awareness: Behavior Analysis and Neuroscience. *The behavior Analyst*, 31. Retrieved 20 de dezembro de 2012, de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2591754/>.
- Toulmin, S.E. (1958/2003). *The uses of argument*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Vargas, J. (2013). Behavior analysis for effective teaching. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=AUanh9J9vOkC&oi=fnd&pg=PR2&dq=Behavior+analysis+for+effective+teaching&ots=rTZJXWHvd0&sig=BcFt8pkI2->

91ncjEjbJNTkjv2gI#v=onepage&q=Behavior%20analysis%20for%20effective%20teaching&f=true.. Acesso em 05 de maio de 2014.

- Vargas, Vargas, Knapp (2007). B. F. Skinner's analysis of verbal behavior: a chronicle. *Revista Brasileira de terapia comportamental e cognitiva*, v. 9, n. 2.
- Veiga, I.S. (2012) Sobre a distinção argumentativa entre a área da lógica e a ética. *Conjectura: filosofia e educação*, Vol. 17, Nº. 3, págs. 147-162
- Vereza, S.C. (2010). Articulating the conceptual and the discursive dimensions of figurative language in argumentative texts. *DELTA: Documentação de Estudos em Lingüística Teórica e Aplicada*, 26(spe), 701-718.
- Vignaux, G. (1988). *Le discours acteur du monde: énonciation, argumentation et cognition*. Paris: Ophrys.
- Virués-Ortega, J. (2006). The case against B. F. Skinner 45 years later: An encounter with N. Chomsky. *The Behavior Analyst*, 29, 243-251.
- Weitzman,R. (2013). A Review of Language: The Cultural Tool by Daniel L. Everett. *The Analysis of Verbal Behavior*, 29, 185-198.

3 A Argumentação na Entrevista Motivacional

Caroline de Paula Corrêa Bezerra

Universidade Federal do Espírito Santo

Resumo

A Entrevista Motivacional, técnica desenvolvida por Miller e Rolnick, visa desenvolver no outro a motivação para a mudança de comportamento. O comportamento verbal do profissional serve a este objetivo, entretanto, ele não deveria argumentar com o outro. Considerando que a argumentação envolve persuasão e convencimento, este artigo analisa as funções operantes verbais do processo de argumentação em acolhimento em um CAPSad. Participaram dois profissionais que realizam o acolhimento no Centro de Atenção Psicossocial Álcool e outras Drogas (CAPSad), que foram convidados e assinaram Termo de Consentimento. Os pacientes também eram convidados a participar e assinavam termo de consentimento antes do começo do atendimento. Foram coletados 8 sessões de acolhimentos no CAPSad. Após a coleta, os dados foram transcritos e a Análise Comportamental do Discurso foi utilizada como método de análise. Como resultados, observou-se o uso da técnica da Entrevista Motivacional e argumentação. Esta constatação permite a aproximação entre teorias a fim discutir e assumir o uso da argumentação e sua aplicabilidade no campo pesquisado. Além disso, foi possível perceber que as sentenças-argumento consideradas com função de argumentação apresentam os operantes verbais de tato impuro, intraverbais e autoclíticos.

Palavras-chave: Entrevista Motivacional, Argumentação, Análise Comportamental do Discurso.

Abstract

The Motivational Interview, a technique developed by Miller and Rolnick, aims to develop motivation on person for his/her behavior change. Verbal behavior of the interviewer serves to this goal, however, he/she should not argue with person. Whereas the argument involves persuasion and convincing, this article analyzes the verbal operant functions of the argumentation process in host on a Psychosocial Care Center Alcohol and other Drugs (CAPSad). Two CAPSad professionals were invited and signed Consent Form. Patients were also invited to participate and signed the consent form before the start psychosocial care. Eight sessions were collected in CAPSad. After collection, the data were transcribed and Behavioral Discourse Analysis was used as an analysis method. As a result, there is the use of the Motivational Interviewing technique and it is based on argumentation. This finding allows the rapprochement between theories to discuss and assume argumentation and its applicability in the drug field. Furthermore, it was revealed that the sentences-argument with function of argumentation have the impure tact, intraverbal, and autoclitics verbal operants.

Keywords: Motivational Interviewing, Argumentation, Behavioral Analysis of Discourse.

Este artigo aborda um processo de trabalho da área da saúde mental na qual a habilidade verbal de argumentar pode ser evocada com maior probabilidade: o acolhimento nos Centros de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas (CAPSad). A pergunta que o derivou é: quais são as funções da argumentação nesse acolhimento?

O Observatório Brasileiro de Informações sobre Drogas – OBID (Brasil, 2008) propõe o acolhimento como o primeiro contato com o usuário, para que se desenvolva nele os sentimentos: (a) de confiança no profissional/serviço; e (b) de que está sendo respeitado por esse profissional/serviço em suas demandas. Portanto, uma função geral do acolhimento seria favorecer a permanência do usuário no processo de tratamento dos problemas biopsicossociais decorrentes do uso arriscado de substâncias psicoativas (SPA's). As funções específicas dizem respeito ao acolhimento como comportamento verbal (Skinner, 1957), com ou sem argumentação, visando à motivação da adesão ao tratamento desses problemas.

A argumentação parece ter um valor no contexto da motivação para o tratamento do uso arriscado de SPA's e a formação permanente para desenvolvê-la tem sido alvo de políticas públicas. O Governo Federal do Brasil tem considerado essencial treinar o profissional da assistência ao usuário de drogas a realizar intervenções motivacionais com o objetivo de favorecer a busca pelo tratamento e/ou a resolução dos sentimentos ambíguos em relação à modificação do uso arriscado de SPA's (Brasil, 2008). Tais intervenções fazem parte dos currículos dos cursos oferecidos pelos Centros Regionais de Referência (CRR's) para a formação permanente de profissionais, instituídos pelo Decreto n° 7.179 de 20 de maio de 2010 (Brasil, 2010).

As habilidades verbais de uma dessas intervenções, a entrevista motivacional (EM), são focalizadas neste artigo justamente pelo fato de, paradoxalmente, seus criadores (Miller & Rolnick, 2001) discutirem que a argumentação costuma ser

contraproducente no contexto do tratamento do uso arriscado de SPA's devendo, portanto, ser evitada: "o terapeuta evita argumentações e confrontos diretos. A argumentação direta tende a evocar reatância nas pessoas; isto é, ela resulta na afirmação de sua liberdade para agirem como lhes agrada." (Miller & Rolnick, 2001, p. 66). Claro está que se desaprova a emissão da argumentação verbal na execução da técnica da EM, porém, paradoxalmente, se incita o comportamento verbal persuasivo.

Já se percebe de início uma visão negativa do fenômeno *argumentação* na EM. A base teórica desta técnica não considera que a argumentação estaria relacionada à persuasão. Isto justifica, em termos teóricos, uma melhor consideração da argumentação como comportamento verbal (Skinner, 1957), da relação dela com a persuasão e de como ela ocorre na EM, conjunto de estratégias (verbais) que, supostamente, "são mais persuasivas do que coercitivas, mais encorajadoras do que argumentativas." (Miller & Rolnick, 2001, p. 62).

Explicitando esta contradição, este artigo tem por objetivo analisar as funções operantes verbais do processo de argumentação em grupos de acolhimento em um CAPSad. Desta maneira, explicita, num ambiente de EM (ou num ambiente em que o uso dela seria oportuno), se há aspectos na aplicação dessa técnica que podem ser considerados argumentativos; ou em quais momentos da interação com o usuário a argumentação é mais facilmente evocada. A análise aqui descrita retoma as conclusões analítico-comportamentais sobre a argumentação (Corrêa, 2014, artigo 1) inserindo-as na análise comportamental do discurso (Borloti, Iglesia, Dalvi & Silva, 2008 e Borloti, Haydu, Ferreira, & Fornazari, 2012) durante a aplicação da EM. Para tanto, é resumido: (a) como a argumentação vem sendo considerada na área que tradicionalmente mais a estuda: a Linguística; (b) como a argumentação é conceituada na análise do comportamento verbal (Corrêa, 2014, artigo 1); e (c) como a EM é concebida. Depois se

seguem método, resultados, discussão e conclusão deste estudo empírico da argumentação na EM.

3.1 O estudo da argumentação

Conforme descrito em Corrêa (2014, artigo 1), o estudo da Argumentação é campo de interesse desde a Grécia antiga, quando Aristóteles escreveu seus trabalhos, um deles sobre a Retórica (Aristóteles, 1998). Desde aqueles tempos, a Argumentação foi se tornando interesse de diversas áreas (Linguística, Retórica, Lógica) e, portanto, apresenta abordagens diferentes a respeito da mesma. Conforme produzido no artigo 1 de Corrêa (2014), uma revisão sistemática da literatura demonstra em seus resultados, por um lado, uma amplitude de trabalhos sobre este assunto (e.g., na Linguística e na Educação); por outro lado, uma estreiteza e inexistência desses trabalhos (e.g., Ciências da Saúde).

Além disso, Corrêa (2014, artigo 1) também descreve uma classificação destas teorias em termos da dicotomia estruturalismo versus funcionalismo. Nas teorias estruturalistas (e.g., Bloomfield, 1933/1961; Chomsky, 1959), é possível observar uma preocupação com a estrutura da linguagem para a compreensão da argumentação. Já no funcionalismo (e.g., Austin, 1962; Bakhtin, 1979/1992), observa-se uma visão da Argumentação enquanto função na interação social e, portanto, volta-se para o efeito da fala argumentativa no meio social. Toda essa produção acerca do tema revela sua importância, chegando a ser considerado por Massmann (2011) uma área de conhecimento distinta, tendo como abordagem as perspectivas da retórica, da linguística e do cognitivismo.

3.2 A análise comportamental da argumentação

Corrêa (2014, artigo 1) descreve inúmeros pontos de conexão entre as teorias sobre a Argumentação existentes fora da Análise do Comportamento e a produção de

Skinner (1957) a respeito do comportamento verbal. O trabalho retro citado também descreve uma revisão de literatura feita para buscar encontrar produção sobre a argumentação na Análise do Comportamento, visto que Skinner não escreveu diretamente sobre este tema. Como resultado, não foi encontrado uma produção específica para o tema, porém, produções que permitem propor uma forma de análise desta produção verbal a partir da ótica da Análise do Comportamento.

A partir dos pressupostos de Skinner para a compreensão do comportamento verbal (em primeiro lugar, a análise da forma do comportamento; em segundo, a explicação da forma nas interações no ambiente; Skinner, 1957), é possível utilizar de ambas as perspectivas dadas à argumentação (estrutural e funcional). Porém, sua análise funcional dos operantes verbais dificulta a aproximação com as teorias de estruturais da Argumentação. Já a teoria funcionalista sobre a Argumentação aproxima-se, em muitos aspectos, da análise funcional (e.g., a busca pela explicação do comportamento no ambiente e a preocupação com o efeito do comportamento no ambiente, nomeado por Skinner como *audiência* e pelos teóricos da retórica e da Linguística como *auditório*, como descrito por Abreu, 2009). Como discutido por Corrêa (2014; artigo 1), a argumentação pode ser conceituada, na Análise do Comportamento, como comportamento verbal do falante sob controle do ouvinte a fim de produzir alteração do comportamento deste, e para tanto, apresenta-se nas emissões de mandos, tatos e, principalmente, autoclíticos.

A partir das devidas aproximações teóricas, utilizando-se de uma metodologia de pesquisa que também se aproxima da Linguística (Análise Comportamental do Discurso, descrita por Borloti, Iglesias, Dalvi & Silva, 2008), neste trabalho será lançado à mão essas aproximações a fim de encontrar uma forma de identificação e análise da argumentação nas interações verbais durante o acolhimento em um CAPSad.

3.3 *O campo de análise da argumentação: a EM*

De acordo com quem a desenvolveu (Miller & Rollnick, 2001), desde seu início a EM teve um foco prático (a técnica partiu de experiências dos seus criadores com pacientes que tinham problemas com álcool e outras drogas). Ao conceituá-la, Miller e Rollnick a consideraram uma maneira de ajudar alguém a lidar com a ambivalência entre mudar e manter um comportamento. Revisões bibliográficas (e.g. Rodrigues, Pissarra, Marques, Mourão, Mendes & Freire, 2011; Sales & Fligie, 2009) mostram a versatilidade da aplicação da EM: pacientes de diversas faixas etárias e de ambos os sexos, isolada ou associada a outras técnicas de prevenção e tratamento (Cf., Andreatta & Oliveira, 2005; Melo, Oliveira, Araújo & Pedroso, 2008; Jaeger & Oliveira, 2003; Andreatta & Oliveira, 2008; Sevillano, Andreu, Hernando, Crespillo & Seco, 2005).

A EM baseia-se em dois conceitos relacionados à mudança de comportamento: ambivalência e prontidão. Ambivalência descreve o conflito para decidir entre caminhos diferentes: mudar ou não mudar. Prontidão descreve um momento no processo da motivação em mudar de comportamento. Para conceituar essa prontidão, Miller e Rollnick (2001) baseiam-se no modelo de estágios para a mudança, desenvolvido por Prochaska e DiClemente (1982), segundo o qual o processo de mudança do comportamento adictivo ocorreria em estágios: Pré-contemplação, Contemplação, Determinação, Ação, Manutenção e Recaída. A identificação do estágio da motivação guia o comportamento do terapeuta da EM na resolução da ambivalência e na motivação para a mudança. Sobre o papel do terapeuta na motivação do paciente, Miller e Rollnick (2001) argumentam: “a motivação torna-se parte importante da tarefa do terapeuta. É sua responsabilidade não apenas aconselhar, mas também motivar-se para aumentar a chance de que o paciente siga o curso de ação recomendado rumo à mudança.” (p. 34-35).

Apesar de postularem uma visão internalista da motivação para a mudança, os autores consideram que variáveis externas podem afetá-la: “a motivação é um *estado* de prontidão ou avidez para a mudança, que pode oscilar de tempos em tempos ou de uma situação para outra. Esse também é um estado que pode ser influenciado.” (Miller & Rollnick, 2001, p. 30). Assim, no desenvolvimento da técnica, discute-se a função do repertório interpessoal do terapeuta na interação com o usuário de drogas. Resolver a ambivalência é o objetivo da EM (Miller & Rollnick, 2011), um objetivo dependente do comportamento (especialmente o verbal) do terapeuta.

As técnicas da EM descrevem ações verbais centradas no usuário. Tais ações devem ser as de um terapeuta ativo, objetivo e diretivo no processo (Miller & Rollnick, 2001). De acordo com Christopher e Dougher (2009), a EM é diretiva no sentido em que os terapeutas respondem diferencialmente e reforçam declarações do usuário sobre mudar; e é centrada no usuário no sentido em que os objetivos e valores dele são os mais importantes.

A partir desta concepção, Miller e Rollnick discorrem sobre três componentes críticos da postura do terapeuta em EM: (a) colaboração: o terapeuta constrói um relacionamento com o usuário e procura valorizar o conhecimento e o ponto de vista do usuário, criando um clima propício para uma mudança, evitando o uso da confrontação; (b) evocação: o terapeuta parte do princípio de que o usuário possui recursos e motivação para a mudança, que devem ser reforçados pelo terapeuta através de referências aos valores, objetivos e percepções do usuário; (c) autonomia: o terapeuta reforça verbalizações, do usuário, de direito, capacidade de definir comportamento e de tomar decisões. Em síntese, a EM não se baseia na autoridade do terapeuta para dizer ao usuário o que ele deve fazer.

Quatro princípios gerais são citados como importantes na prática da EM: (a) expressar empatia (respeito, aceitação e escuta reflexiva, a fim de transmitir entendimento sobre o ponto de vista do usuário); (b) desenvolver divergência (exploração de valores e objetivos do usuário e apontamento de divergências entre eles e o comportamento atual); (c) acompanhar a resistência (não argumentar com o usuário sobre a mudança); e (d) dar suporte à autoeficácia (aumentar a crença do usuário na possibilidade de sucesso na mudança e a confiança de que ele é capaz de resolver seus problemas).

Tais princípios guiam oito estratégias para fortalecer a motivação do usuário (e.g., “remover barreiras” à mudança e “diminuir o atrativo do comportamento” de usar a droga) que, de forma combinada, buscam diminuir a ambivalência, além de promover aproximação entre o usuário e o profissional. É na conversação entre ambos que a mudança é promovida (Christopher & Dougher, 2009). Por isso, em termos analítico-comportamentais, Christopher e Dougher afirmam que a EM é uma estratégia verbal para diminuir a resistência do usuário em mudar, evocando e reforçando fatos sobre a gama completa de conseqüências para a ocorrência e não ocorrência do comportamento-alvo. Isto leva à emissão de auto-mandos pelo próprio usuário, que se correlacionam com alterações subsequentes no comportamento-alvo.

Retomando Christopher e Dougher (2009), Borloti, Machado e Balbi-Neto (no prelo) resumiram que, além de emitir respostas relacionadas aos componentes críticos e aos princípios gerais da EM (i.e., autocontrolar a tendência a mudar o usuário, emitir comportamento verbal que evoque sentimentos de compreensão e reforçar a autoconfiança), o terapeuta deve: (a) fazer comentários de modo a possibilitar que o usuário discrimine e diferencie suas falas sobre a mudança e sobre a manutenção da situação atual; (b) evocar verbalmente o comportamento verbal do usuário relacionado à

mudança; (c) responder adequadamente ao comportamento verbal do usuário relacionado à manutenção da situação atual e/ou à resistência à mudança; e (d) evocar verbalmente um plano e o compromisso com a mudança.

3.4 Como analisar a Argumentação?

Para a realização do que se pretende no presente artigo, será seguido o método a Análise Comportamental do Discurso (ACD). A ACD é baseada na teoria de Skinner a respeito do comportamento verbal (1957) e, nessa base, o discurso é considerado um conjunto de operantes verbais com suas propriedades (força, intensidade, entre outras) (Borloti, Iglesias, Dalvi & Silva, 2008). De acordo com estes autores, a ACD possui como pressuposto básico: o monismo, o contextualismo e as definições funcionais da linguagem. Além disso, os demais pontos de análise do comportamento de forma geral também são considerados - o discurso é o interesse do analista comportamental na ACD e este é determinado por contingências passadas e atuais; ele é um dado empírico e, portanto sua análise afasta-se de explicações metafísicas. Nas palavras dos autores,

Adotar esses princípios é, em primeiro lugar, identificar uma base construtivista ou contextualista na ACD que prioriza a análise da história como a chave para a compreensão do discurso que se desenrola. Isto é, objetivamente, enfatizar as relações de controle que caracterizam o contexto ambiental (e que dão o significado ao discurso) num dado momento. (p. 104).

Portanto, o discurso é compreendido como uma descrição de relações funcionais entre eventos (incluindo, por exemplo, comportamentos). E, portanto, para sua realização, é necessário fazer uma análise funcional dessa descrição (descobrir sua função). E para tanto, é importante considerar o fato de que o discurso tem sua origem no ambiente e no modo como esse ambiente é manipulado por quem discursa. Dessa

maneira, é preciso entender as relações que controlam comportamentos verbais para compreender o “significado” do discurso.

Outro ponto importante da ACD para o presente trabalho refere-se à descrição funcional dos operantes verbais descritos por Skinner (1957). Borloti, Iglesias, Dalvi & Silva (2008) concluem, a partir da obra citada de Skinner e do trabalho de Guerin (1994): os mandos especificam um reforçador cujo valor é definido por uma operação estabelecida de privação ou de estimulação aversiva e, portanto o discurso é reforçado pela obtenção desse reforçador e essa contingência explica a manutenção do discurso; no tato, as relações que resultam da discriminação de estímulos não verbais ou de suas propriedades são os “objetos” do discurso, ou o “tema” e para fim de interesse neste trabalho, os autoclíticos são os processos envolvidos no “estilo verbal”, que é de interesse dos estudiosos da Retórica - relações verbais que emergem da discriminação de relações entre outros operantes, dos quais depende a sua ocorrência e vão modificar os efeitos dos demais operantes sobre o ouvinte (descrevem), quantificam, qualificam, relacionam ou compõem o que é falado, escrito ou “dito” de outro modo (Borloti, 2004).

3.5 *Método*

3.5.1 Participantes e etapas da sua seleção

Foram selecionados CAPSad's da Grande Vitória. Nesses espaços de assistência em saúde mental, os dados verbais do acolhimento dos pacientes que fazem uso arriscado de SPA's foram coletados para a ACD.

Foram participantes dois profissionais (nível superior [assistente social e enfermeiro], sexo feminino e masculino, e tempo de experiência no trabalho de 04 anos ambos) selecionados após as seguintes etapas: (a) Etapa 1: convite verbal para junto à gerência de dois CAPSad's e convite escrito às Secretarias Municipais de Saúde

correspondentes. Um dos gerentes não concordou com a coleta por considerar o método “invasivo” (ver carta de negação, Anexo 1). No CAPSad que concordou com a pesquisa, o consentimento dos participantes se limitou à gravação dos dados verbais em áudio (a proposta inicial incluía a gravação dos dados motores em vídeo); (b) Etapa 2: seleção por critérios de inclusão. A proposta inicial do projeto de pesquisa envolvia a classificação dos participantes nos pólos positivo e negativo de sua atitude em relação ao acolhimento (Guerin, 1994), incluindo-os em dois grupos. Porém, essa classificação não pode ser feita com o número restrito de participantes. Apenas o critério, conhecimento sobre EM, pôde ser adotado. O conhecimento sobre EM foi avaliado *in loco*, durante o acolhimento, a partir do registro da sessão do grupo e por uma *checklist*¹ de comportamentos esperados na aplicação da técnica (Anexo 2); (c) Etapa 3: formalização da participação. Seguindo o projeto aprovado pelo Comitê de Ética, os profissionais que aceitaram a participação assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE, Anexo 3). Também, cumprindo exigências éticas (Brasil, 1996), foi formalizado o TCLE da gerência do CAPSad de lotação do participante (Anexo 4).

3.5.2 Equipamentos e instrumentos

Com a colaboração de um bolsista de iniciação científica, comportamentos vocais nas sessões de acolhimento foram gravados com uso de dois gravadores de voz (Software Audio Memos para Ipad 2 e Samsung y Galaxy duos com Android 2.3.6).

No momento em que estavam sendo emitidos, comportamentos motores (expressão facial e outros) e seus elementos ambientais antecedentes e consequentes

¹ Para a produção dos aspectos gerais a serem verificados no *Checklist* foi utilizado o subsídio *Psychosocial Interventions for drug misuse: A framework and toolkit for implementing NICE-recommended treatment interventions*, desenvolvido pela *Nacional Treatment Agency for Substance Misuse*, do governo da Inglaterra, que descreve diversas formas de tratamento psicossocial da dependência química, entre eles a EM. Para análise de aspectos específicos foi utilizado um material produzido para um curso de capacitação de profissionais da saúde junto ao CRRESCES - Centro Regional de Referência de Crack e Outras Drogas e de Serra e de Cariacica – ES (Borloti, Machado & Balbi-Neto, no prelo).

(eventos físicos e sociais, em especial os comportamentos do ouvinte) eram registrados em uma Folha de Registro *A-B-C*, uma tabela de três colunas: *Antecedent-Behavior-Consequence*. Esses comportamentos foram registrados visto que, de acordo com Vargas (2007), “Pistas faciais, entonação vocal, todo o conjunto da chamada linguagem corporal do verbalizador fornece um estímulo condicional adicional” (p.170) à análise. Os comportamentos considerados necessários, por Miller e Rolnick (2001), para motivar o paciente na mudança do comportamento dele foram registrados a partir da *Checklist* de comportamentos da EM durante o Acolhimento (CEMA; Anexo 2).

3.5.3 Procedimento de coleta de dados

A partir de cronograma previamente combinado como o gerente do CAPSad e com os participantes, e considerando demanda espontânea pelo serviço, a pesquisadora e o bolsista de IC compareciam no CAPSad e aguardavam o momento em que pacientes buscavam o acolhimento. Antes do começo do acolhimento, foi explicado aos pacientes o objetivo do estudo (“analisar interações verbais”), enfatizando, em especial, o sigilo de sua identidade e o local de destinação da gravação da sua voz (a saber, o Programa de Pós-Graduação em psicologia/UFES). Após todos esclarecidos, os pacientes foram convidados a assinar o TCLE; Anexo 5). Obtido o consentimento de todos, sem exceção, o áudio da sessão foi gravado. Para garantir um mínimo de episódios verbais com dados que responderiam ao objetivo, foram feitas gravações de quatro sessões de acolhimento por participante, totalizando, portanto, oito sessões.

3.5.4 Procedimento de tratamento de dados

Os comportamentos verbais foram transcritos. Suas propriedades não lexicais, como velocidade e entonação, foram representadas pelo sistema de Normas para a Transcrição, de Preti (1997) (Anexo 6).

3.5.5 Procedimento de análise dos dados

A ACD é a proposta de método de análise da Argumentação durante o acolhimento no CAPSad. Portanto, foram seguidos os procedimentos descritos por Borloti, Iglesias, Dalvi & Silva (2008) e por Borloti, Haydu, Ferreira e Fornazari (2012).

O discurso no acolhimento é o produto do conjunto dos operantes verbais emitidos pelos participantes. Quando se analisa o discurso, se analisa o comportamento do analista sob controle do discurso (Skinner, 1957): “quando estudamos [discursos], estudamos os efeitos [dos discursos] sobre nós. É o nosso comportamento em relação a tais [discursos] o que nós observamos” (p. 452). Assim, as funções da Argumentação foram analisadas pelos efeitos sobre a pesquisadora, corroborados pelo orientador.

O método envolveu a análise de segmentos do comportamento verbal (ou sentenças; Skinner, 1957) com a hermenêutica comportamental (Dougher, 1993), seguindo passos: 1- Definições iniciais: (a) o tipo de dado: comportamento vocal transcrito; (b) o falante: assistente social e enfermeiro do CAPSad; (c) o contexto cultural amplo do seu discurso: prática cultural em saúde no campo de álcool e outras drogas; 2- Definição operacional do comportamento de interesse: a sentença-argumento (S-A; segmentos verbais com operantes primários e secundários). Argumento pode ser definido como Terrell e Johnson (1989) definiram a proposição: “um comportamento verbal complexo que engloba atos e intraverbais modificados por autoclíticos particulares” (p. 36) relacionado à persuasão e ao convencimento do usuário de SPA (Abreu, 2009).

O corpus para a ACD foi o registro dos sons da fala em uma interação - sessão de acolhimento em CAPSad. Dos registros foi feita a transcrição das respostas verbais (utilizando sistema de Normas para a Transcrição, de Preti, 1997; Anexo 6). Em

seguida, os segmentos de comportamentos verbais que representavam repetição de operantes básicos e que foram considerados com fim de argumentação interesse foram isolados (Anexo 7). A partir desse tratamento dos dados, dos argumentos foram inferidos os operantes essenciais e seus elos temáticos intraverbais surgidos do encadeamento desses operantes essenciais e, por fim, a estrutura autoclítica principal que envolve esses operantes na argumentação.

A hermenêutica comportamental (Dougher, 1993) se deu nas etapas: (a) leituras repetidas dos dados de sentenças-argumento para identificar as funções operantes; (b) leituras repetidas dos dados para confirmar a regularidade dessas funções e reforçar a interpretação; (c) análise funcional da análise funcional feita e identificação de funções comuns; (d) descrição das razões da interpretação e corroboração da interpretação por outro intérprete (orientador da pesquisa). Na prática da análise funcional *per se* houve: (a) isolamento dos segmentos verbais de interesse, ou seja, a sentença argumentativa; (b) inferência dos operantes primários essenciais e dos elos intraverbais originados do seu encadeamento; e, finalmente, (c) inferência da estrutura autoclítica principal que envolve estes operantes primários (tanto a parte léxica, dada pelo sistema alfabético do português, quanto a não léxica, dada pelas propriedades formais [intensidade, velocidade e repetição]).

O comportamento verbal tomado como S-A's emitidas pelos profissionais do CAPSad. Dessa forma, o profissional foi considerado como falante e o paciente que estava em acolhimento, como seu ouvinte. A pesquisadora também participou do momento de acolhimento e se constituiu como audiência para o comportamento dos profissionais. Portanto, sua interpretação esteve sob controle das S-A's emitidas e de regras sobre a EM. S-A's, por sua vez, estiveram sob controle do contexto de acolhimento em CAPSad e, também, das regras de uso da técnica de EM, aprendidas

durante o histórico de trabalho dos profissionais com essa demanda, de palestras e capacitações que participaram sobre a técnica.

Os operantes verbais primários foram categorizados por sua função a partir da descrição das suas variáveis antecedentes (estímulo discriminativo ou operação estabelecadora) e consequentes (reforço específico ou generalizado) (Explicação em Anexo 8). A análise da argumentação foi feita pelo método da análise comportamental do discurso (Borloti et al, 2008), que combina a análise de segmentos de comportamento verbal (Skinner, 1957) e a hermenêutica comportamental (Dougher, 1993).

É importante ressaltar que a ACD é resultado da discriminação das variáveis que controlaram o comportamento da pesquisadora ao realizar a análise do registro das argumentações. Nas palavras de Borloti et al. (2008), “o analista (comportamental) do discurso estuda os efeitos que os registros do discurso têm sobre o seu próprio comportamento verbal (como ouvinte ou leitor).” (p. 5). Ao discriminar esse efeito, a função do discurso argumentativo – “um comportamento verbal complexo que engloba atos e intraverbais modificados por autoclíticos particulares” (Terrell & Johnson, 1989, p. 36) – foi contraposta aos conceitos de persuasão e convencimento abstraídos do *Verbal Behavior* (Skinner, 1957) e da Linguística. Sabendo-se que essa função poderia não ter a mesma função do confronto verbal direto, supôs-se que, indiretamente, manteria a função do convencimento e da persuasão por uma manipulação verbal autoclítica particular, possivelmente modelada pelas regras da EM, definidoras dos seus três componentes críticos (colaboração, evocação e autonomia) e dos seus quatro princípios gerais (empatia, discrepância, resistência e autoeficácia) (Miller & Rollnick, 2001). Dessa maneira, os dados colhidos no preenchimento do *checklist* de comportamentos do terapeuta foram usados como verificação da utilização dos

princípios da EM no acolhimento, corroborando a ideia de que, mesmo ao seguir os princípios desta técnica, é possível que haja argumentação sem que o objetivo do trabalho do profissional seja alterado. Finalmente, foi possível relacionar as funções da argumentação nos grupos de acolhimento com a técnica da EM (em especial com a regra “a argumentação é contraproducente”, Miller & Rolnick, 2001, p.67)

3.6 *Resultados e Discussão*

3.6.1 *Análise dos Segmentos Verbais*

A abordagem do controle da audiência sobre o falante especificamente no caso da sessão de acolhimento fala do controle do paciente sobre o comportamento verbal do profissional e, portanto, de como há a função de persuasão na relação entre ambos. Tal controle pela argumentação tem relação com as produções da retórica na Linguística.

As primeiras emissões verbais no acolhimento (e.g., “*qual seu nome?*”; “*já fez algum tratamento?*”) estiveram sob controle de regras sobre como proceder numa primeira entrevista. Parecem ter função intraverbal, visto que apontam para uma convencionalidade da prática cultural da situação de entrevista na qual há necessidade desta coleta de dados iniciais.

Nas S-A's de interesse direto a esta investigação há, em vários momentos do acolhimento, emissões de intraverbais e de operantes fundidos, que ocorrem, por exemplo, no tato impuro, quando uma variável para o tato atua junto com uma variável para o mando e sua função é convencer o ouvinte a reagir mais apropriadamente ao tato. Por exemplo, quando o profissional diz: *O crack tem um efeito muito rápido, mas vicia também muito rápido, a pessoa fica dependente muito rápido né? Pois é você está com dezesseis anos cara e tenho certeza que você está com um futuro muito legal pela frente.*

Percebe-se a função intraverbal advinda do conhecimento técnico do profissional (*o crack tem um efeito muito rápido*) e o tato de variáveis da interação (*você está com dezesseis anos*). Entretanto, a função argumentativa vai além dessas funções verbais primárias e ela se faz com a moldura autoclítica sublinhada no registro verbal. O paciente já havia sinalizado ao profissional que não faz uso de crack e expressado sua ambivalência na presença de amigos que usam crack e também na sua motivação em recorrer no uso. Isto parece ser aversivo ao profissional, que emite um tato impuro (funde o mando ao tato) a fim de confirmar se o paciente realmente não havia feito uso de crack e para evitar que o uso do crack recorra.

Os intraverbais são emitidos como se fossem tatos: *a pessoa fica dependente, o crack tem um efeito rápido*. Segundo Guerin (1994), a forma da retórica pela transmissão de uma crença é marcada pelo processo autoclítico da predicação (funde um autoclítico qualificador com um relacional): a qualificação negativa do crack está no *efeito rápido* e no *dependente*. Qualificação positiva ocorre em vários momentos da argumentação do profissional: *você vai estar envolvido com coisas boas, sua mente vai melhorar vai ficar mais rápida, vai começar a interagir com as pessoas, isso vai ser muito bom para você, tá bom?*. Provavelmente o falante possui uma história de reforçamento ao fazer essa descrição por conseguir convencer o ouvinte. Esta estratégia é uma possibilidade a ser encontrada em discursos com função de convencimento. É interessante notar que a produção deste comportamento não é precedida por nenhum estímulo antecedente que o justifique enquanto tato. Entretanto a função tato, dada pelo processo autoclítico, torna a argumentação do profissional mais convincente (Guerin, 1994). Autoclíticos quantificadores, a exemplo do *muito*, aparecem com frequência na argumentação para indicar propriedades relativas a quantidades dos operantes básicos

emitidos pelo profissional (e.g., a quantidade em *rápido*) ou as circunstâncias responsáveis por propriedades relativas a quantidades.

Os autoclíticos sublinhados são importantes à função argumentativa. O *tenho certeza* é um descritivo sob controle da intensidade da emissão de *futuro*, servindo à função de persuasão e convencimento. Unidades autoclíticas com as mesmas funções do *mas*, como o *né?* e o *pois é* (ou seja, aquelas sob controle direto das propriedades aversivas da tendência ou direção do comportamento do paciente e que, por isso, o instruem a arranjar e relacionar suas reações ao argumento do modo como o profissional julga apropriado) aparecem em vários momentos da EM. Por exemplo, em *Mas não é só você, muita gente está nessa situação*, o autoclítico manipulativo se acopla ao tato *você* e ao intraverbal *gente*, quando o comportamento verbal do profissional estava numa condição de operação estabelecadora de controle aversivo, visto que o paciente apresentava sinais de resistência à fala do profissional. Parece que a argumentação tem o objetivo aumentar o poder de convencimento do paciente e fazer com que ele abandone uma construção verbal anterior e adote uma que a contraria.

Por fim, os segmentos separados e analisados apontam para o controle múltiplo do comportamento verbal e assim, pode-se considerar que as S-A's apresentaram este controle visto que o profissional busca convencer seu ouvinte sem a apresentação, por exemplo, de um mando puro. Mandos puros são inadequados na situação de acolhimento, no primeiro contato do profissional com o paciente. Além disso, há, nesse primeiro contato, poucas informações sobre o paciente, sendo as perguntas abertas a forma verbal mais indicada (Miller & Rolnick, 2011).

3.6.2 Análise do Checklist de comportamentos da EM

Pela checklist (Anexo 9), percebe-se que o profissional A emitiu mais comportamentos previstos pela EM, enquanto o profissional B emitiu poucos

comportamentos da técnica. Vale ressaltar que o dado em anexo não representa a quantidade de vezes em que um determinado comportamento foi realizado, mas sim a ocorrência ou não do mesmo. Esta diferença pode se dever à história de reforçamento individual relacionada ao tempo de experiência com acolhimento e ao nível de conhecimento da EM (ambos relataram ter o mesmo tempo de experiência e ter conhecimento da EM, mas o nível desse conhecimento não foi avaliado).

3.6.3 Análise do efeito do comportamento do falante sobre ouvinte (paciente e pesquisadora)

Durante o procedimento da coleta de dado, pesquisadora e bolsista fizeram um registro cursivo dos comportamentos motores e faciais do profissional no momento em que ele aplicava uma técnica da EM. A resposta do paciente após o comportamento do profissional também foi registrada. Este registro auxiliou na compreensão do operante verbal emitido pelo profissional e também na melhor compreensão da escolha dos segmentos verbais a serem analisados a fim de verificar se os segmentos que apresentam estrutura argumentativa são os mesmos descritos na técnica da EM. O Anexo 10 mostra a organização deste dado em tabelas, uma para cada profissional. Assim como o dado anterior, esse dado também não representa a quantidade de vezes em que o comportamento ocorreu, mas sim sua descrição em contingência (S – R – C).

A partir da transcrição dos acolhimentos e leitura do material, foi possível perceber a produção da Argumentação considerando alguns aspectos: a adaptação do comportamento verbal ao auditório ou audiência (no caso dos acolhimentos, cada atendimento era uma nova audiência para o profissional, que deveria adaptar sua fala à ela), o uso de unidades funcionais de mando e tato juntamente com o uso de processo autoclítico nos segmentos verbais. As ações do paciente (e.g., risos, contato visual e, até mesmo, respostas verbais vocais) permite perceber que o uso de técnicas da entrevista

motivacional promoveu um ambiente em que possíveis resistências do paciente foram abonadas. Esses aspectos apontam a importância e a necessidade de classificação e análise das interações verbais a partir de expressões faciais do paciente. Esses dados são pistas ao profissional sobre como continuar a se comportar.

3.6.4 O cuidado com a audiência a fim de persuadir

Como discutido por Abreu (2009) para uma argumentação ser eficaz é necessário que se tenha um “contato positivo” com a audiência (e.g., empatia, escuta atenta ao que a audiência tem a dizer ou às suas posturas e expressões faciais) para que algo a mais seja comunicado. Assim, para que o processo de argumentação não seja manipulação é importante que o falante se comporte de forma ética, ou seja, argumente de modo a servir ao bem estar da própria audiência e, portanto, sabendo que este processo será construído com ela e para ela (Abreu, 2009).

A partir da análise do Anexo 10 (quadro de contingência), juntamente com as transcrições, percebe-se a preocupação dos profissionais em demonstrar empatia, em reações faciais e falas. Por exemplo, numa interação com o paciente, o profissional pergunta “*Seu consumo é sempre esse um maço por semana?*” E o paciente responde: *SIM* (apresentando sorriso no rosto). Diante disso, o profissional responde *Que bom que você conseguiu diminuir né?* Nesse momento, o paciente apresenta um sorriso no rosto e contato visual com o profissional, demonstrando agrado pela fala do profissional.

Percebe-se que, em todos os atendimentos, as perguntas iniciais são abertas e com a função de conhecer o ouvinte. Por exemplo, *Me fala um pouquinho de você, você é casada?* ou *Por que você acha que ela não gosta de você?* (dito quando o paciente relata que a mãe não gosta dele). Essa função é percebida em todos os acolhimentos e por ambos os profissionais. Após a descrição que o paciente faz das contingências da

vida dele é que o profissional começa a emitir sentenças com mandos, tatos e autoclíticos.

Esse ponto de adequação da fala à demanda do ouvinte é crucial para considerarmos que há no processo de acolhimento, um objetivo de argumentação visto que, como discutido por autores da retórica e da Linguística Funcional (citados por Corrêa, 2014; artigo 1) para que a persuasão ocorra é necessária uma atenção para com a audiência. Assim, como discursa Skinner (1983), o ato de persuadir só será eficaz quando há uma predisposição à mudança, isto é, se já houver probabilidade para mudar, e isto se iniciou antes do acolhimento e deve ser reforçado durante ele e todo o tratamento do uso arriscado de drogas. A persuasão se relaciona com a descrição, para o ouvinte, de contingências reforçadoras positivas que tornarão o comportamento dele mais provável de ocorrer (Skinner, 1983).

Percebe-se em todos os acolhimentos acompanhados a presença de descrição de contingências de reforço do profissional para com o paciente: *a medida que você vier pro grupo de mulheres a gente vai te indicar o grupo, uma terapia com psicólogo, a medida que você for reformulando sua vida, abrindo essa sua mente para o que você é capaz de trabalhar mesmo com essas limitações, que você é capaz de produzir coisas boas, que você é capaz de ver outros ambientes que seja um grupo de mulheres lá no bairro que seja um grupo de artesanato, seja um retorno para igreja.* Neste trecho, o profissional descreve a paciente que, ao se comportar indo para o tratamento, as consequências para ela serão de reforçamento. Para que essa fala fosse possível, em momento anterior ela discutiu com a paciente sobre o que ela quer para a vida dela, a fim de conhecer quais eventos são reforçadores só para ela. Nisso, a função de persuasão pode ser percebida visto que a preocupação com a audiência e a descrição de contingências de reforço estão presentes na EM.

3.7 Conclusão

Este artigo teve o objetivo de analisar as funções operantes verbais do processo de argumentação em grupos de acolhimento em um CAPSad. Conclui-se que as funções da argumentação nas sessões de acolhimento analisadas combinam as funções verbais de mando, tato, intraverbal e autoclítico. Considerando que a coleta gerou uma quantidade grande de segmentos (foram transcrições de 8 atendimentos), a separação dos segmentos para análise demandou a consideração da repetição dos operantes verbais e dos autoclíticos. Grande parte das sentenças consideradas com função de argumentação apresentavam-se como tato, mesmo que impuro, combinadas com intraverbais e o uso de autoclíticos. Percebeu-se que os autoclíticos descritivo do tipo II (tem por função descrever ao ouvinte o estado de força do operante básico que ele está acompanhando) e o autoclítico do tipo manipulativo (que está sob controle direto do comportamento do ouvinte a fim de direcioná-lo ou instruí-lo a arranjar suas reações ao operante básico emitido) aparecem com grande frequência nos S-A's.

A partir da coleta e análise de dados, é possível primeiramente retomar o aspecto descrito e valorizado pela análise da argumentação pela retórica: a importância da preocupação com a audiência. Este aspecto, além de seguido pela EM, merece destaque. Mesmo que não abarcando todos os aspectos do acolhimento, este artigo analisou esse aspecto a partir do seu impacto nas expressões faciais do ouvinte. Porém, a complexidade desta variável aponta para a necessidade de estudos adicionais da argumentação voltados para a variável de controle retrocitada.

Com a ACD e com a produção sobre a argumentação no campo da Linguística e da Retórica, o presente trabalho vem a confirmar que, na análise do comportamento verbal, a possibilidade de encontrar, classificar e analisar um segmento-argumento irá lançar à mão tanto aspectos da estrutura da fala (como no caso da classificação de

autoclíticos, por exemplo) assim como aspectos da interação verbal (como a breve análise sobre o efeito do comportamento do falante sobre ouvinte).

3.8 Referências

- Abreu, A. S. (2009). *A arte de argumentar: Gerenciando razão e emoção*. São Paulo: Ateliê Editorial.
- American Psychiatric Association. (2000). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (4th ed.). Washington, DC: Author.
- Andretta, I. & Oliveira, M. (2005). A técnica da entrevista motivacional na adolescência. *Psicologia Clínica*, 17. Acesso em 18 de dezembro de 2012, de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010356652005000200010&lng=pt&tlng=pt. 10.1590/S0103-56652005000200010
- Andretta, I. & Oliveira, M. (2008). Efeitos da entrevista motivacional em adolescentes infratores. *Estudos de Psicologia*, 25. Acesso em 18 de dezembro de 2012, de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103166X2008000100005&lng=en&tlng=pt.. 10.1590/S0103-166X2008000100005
- Aristóteles (1998). *Retórica*. Introdução de Manuel Alexandre Júnios. Tradução do grego e notas de Manuel Alexandre Júnior, Paulo Farmhouse Alberto e Abel do Nascimento Pena. Lisboa, ISBN 9722709097
- Austin, J.L. (1962). *How to do things with words*. 2º ed. Oxford University Press.
- Bakhtin, M.M. (1979/1992). *Estética da criação verbal*. Tradução de Maria Ermantina Galvão G. Pereira. São Paulo: Martins Fontes.
- Bloomfield (1933/1961). *Language*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Borloti, E, Machado, A & Balbi- Neto, R.. (no prelo). *Intervenções motivacionais na dependência química*. Centro Regional de Referência de Crack e Outras Drogas e de Serra e de Cariacica – ES.
- Borloti, E. (2004). As Relações Verbais Elementares e o Processo Autoclítico. *Revista Brasileira de Terapia Comportamento e Cognitiva*, v. 6, n. 2. Recuperado em 19 de dezembro de 2013, de <http://www.usp.br/rbtcc/index.php/RBTCC/article/view/59>
- Borloti, E. , Iglesias, A., Dalvi, M. C. & Silva, R. D. M. (2008). Análise Comportamental do Discurso. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 24, 101-110.

- Borloti, E., Haydu, V.B., Ferreira, R., & Fornazari, S.A.(2012). Análise comportamental do discurso: uma entrevista com uma paciente oncológica. *Revista Perspectiva*, vol.03, número 02, pp. 102-116.
- Brasil (1996). Conselho Nacional da Saúde. *Resolução N° 196*. Acesso em 20 de novembro de 2012, de <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/1996/reso196.doc>
- Brasil (2005). Ministério da Justiça. *Resolução N°3/GSIPR/CH/CONAD*. Aprovação da Política Nacional sobre Drogas. Acesso em 14 de junho de 2012, de <http://www.obid.senad.gov.br/portais/OBID/biblioteca/documentos/Legislacao/326979.pdf>
- Brasil (2008). Ministério da Justiça. *Acolhimento nas práticas de produção de saúde*. Observatório Brasileiro de Informações sobre Drogas. Acesso em: 20 de setembro de 2012, de. <http://www.obid.senad.gov.br>.
- Brasil (2010). Ministério da Justiça. *Decreto n° 7.179*. Acesso em 20 de dezembro de 2012, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato20072010/2010/Decreto/D7179.htm
- Chomsky, N. (1959). Reviewed work(s): Verbal behavior by B. F. Skinner. *Linguistic Society of America*, 35, 26-58. Retrieved January, 20, from <http://www.chomsky.info/articles/1967----.htm>
- Christopher, P.J. & Dougher, M.J. (2009). A Behavior-Analytic Account of Motivational Interviewing. *The Behavior Analyst*, 32, 149–161. Acesso em 20 de dezembro de 2012, de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2686983/>
- Danna, M. F. & Matos, M. A. (1986). *Ensinando a Observação: uma introdução*. São Paulo: Edicon.
- Dougher, M. J. (1993). Interpretative and hermeneutic research methods in the contextualistic analysis of verbal behavior. In S. C. Hayes, L. J. Hayes, H. W. Reese & T. S. Sarbin (Orgs.), *The varieties of scientific contextualism* (p. 147-159). Reno: Context Press.
- Guerin, B. (1994). Attitudes and beliefs as verbal behavior. *The Behavior Analyst*, 17. Acesso em 20 de janeiro de 2013, de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2733686/>

- Hübner, M.M; Austin, J. & Miguel, C.F. (2008). The Effects of Praising Qualifying Autoclitics on the Frequency of Reading. *The Analysis of Verbal Behavior*, 24. Acesso em 20 de janeiro de 2012, de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2779926/>
- Jaeger, A. & Oliveira, M.S. (2003). Entrevista motivacional em grupos: uma proposta terapêutica breve para o tratamento da dependência química. *Boletim de Psicologia*, 53. Acesso em 20 de janeiro de 2013, de <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&nextAction=lnk&base=LILA CS&exprSearch=445430&indexSearch=ID&lang=p>
- Lowenkron, B. (2006). An Introduction to Joint Control. *The Analysis of Verbal Behavior*, 22. Acesso em 20 de março de 2013, de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2774602/>
- Luke N.; Greer R.D.; Singer-Dudek J.; Keohane D. (2011) The emergence of autoclitic frames in typically and atypically developing children as a function of multiple exemplar instruction. *The Analysis of Verbal Behavior*, 27. Acesso em 20 de março de 2013, de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3139546/>
- Massmann, D.R.H.(2011). A argumentação nas Ciências Humanas: em busca de um conceito. In: *Seminário do Gel*, 58, 2011, São Paulo.
- Melo, W.V., Oliveira, M.S., Araújo, R.B. & Pedroso, R.S. (2008). A entrevista motivacional em tabagistas: uma revisão teórica. *Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul*, 30. Acesso em 18 de março de 2013, de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-81082008000200001&lng=en&tlng=pt.10.1590/S0101-81082008000200001
- Miller, W. R. & Rolnick, S. (2001). *Entrevista Motivacional: Preparando as pessoas para a mudança de comportamentos adictivos*. São Paulo: Artmed Editora.
- Nacional Treatment Agency for Substance Misuse (2009). *Psychosocial interventions for drug misuse: A framework and toolkit for implementing nice-recommended treatment interventions*. Acesso em 25 de março de 2013, de http://www.nta.nhs.uk/uploads/psychosocial_toolkit_june10.pdf

- Organização Mundial da Saúde (1997). *CID-10 Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde*. 10a rev. São Paulo: Universidade de São Paulo; vol.2.
- Preti, D. (1997). *O discurso oral culto*. São Paulo: Humanitas Publicações.
- Prochaska, J.O. & DiClemente, C.C. (1982). Trans-theoretical therapy - toward a more integrative model of change. *Psychotherapy. Theory, Research and Practice*, 19. Acesso em 20 de janeiro de 2013, de http://www.researchgate.net/publication/232461028_Transstheoretical_therapy_Toward_a_more_integrative_model_of_change
- Rodrigues, A.; Pissarra, A.C.; Marques, F.J.; Mourão M.J.; Mendes, M.M. & Freire, P.M. (2011). A eficácia da Entrevista Motivacional na redução do consumo abusivo de álcool, na pessoa adulta – Revisão Sistemática da Literatura. *Revista Toxicodependências*, 17. Acesso em 20 de janeiro de 2013, de http://www.idt.pt/PT/RevistaToxicodependencias/Artigos%20Ficheiros/2011/3/artigo4_Toxico3_2011.pdf
- Sales, C.M. & Figlie, N.B. (2009). Revisão de literatura sobre a aplicação da entrevista motivacional breve em usuários nocivos e dependentes de álcool. *Psicologia em Estudo*, 14. Acesso em 18 de março de 2013, de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722009000200014&lng=en&tlng=pt.10.1590/S1413-73722009000200014
- Sevillano, C., Andreu, J., Hernando, N., Crespillo, J. & Seco, E. (2005). La intervención motivacional en el paciente esquizofrénico. *Rev. Psiquism*, 26. Acesso em 20 de dezembro de 2012, de <http://pesquisa.bvsalud.org/regional/resource/pt/ibc-39513>
- Skinner, B. F. (1957). *Verbal behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Skinner, B. F. (1983). *O mito da liberdade*. São Paulo: Summus Editorial.
- Souza, C.B.; Miccione, M.M.; Assis, G.J. (2009) Relações autoclíticas, gramática e sintaxe: o tratamento skinneriano e as propostas de Place e Stemmer. *Arquivos brasileiros de psicologia*, 61. Acesso em 03 de março de 2013, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672009000100012&lng=pt&nrm=iso

- Speckman, J.M. & Greer, R.D. (2012). Multiple Exemplar Instruction and the Emergence of Generative Production of Suffixes as Autoclitic Frames. *The Analysis of Verbal Behavior*, 28. Acesso em 20 de março de 2013, de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3363397/>
- Terrell, D. J. & Johnson, J. M. (1989). Logic, reasoning and verbal behavior. *The Behavior Analyst*, 12. Acesso em 2º de janeiro de 2013, de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2742027/>
- Vargas, E. (2007). O Comportamento Verbal de B. F. Skinner: uma introdução. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, vol.IX, número 2, pp. 153-174. Recuperado em 20 de janeiro de 2014, de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rbtcc/v9n2/v9n2a02.pdf>
- Vieira, M. & Vandenbergue, L. (2001). Behaviorismo: reflexões acerca da sua epistemologia. *Revista Brasileira de terapia comportamental e cognitiva. São Paulo*, 3. Acesso em 20 de janeiro de 2013, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-55452001000200002&lng=pt&nrm=iso
- World Health Organization (1994). *Lexicon of alcohol and drug terms*. Acesso em 28 de fevereiro de 2013, de http://www.who.int/substance_abuse/terminology/who_lexicon/en/.

4 Considerações Finais

Foram apresentados na presente dissertação dois artigos. Um deles é teórico, de revisão bibliográfica sobre Argumentação a fim de relacioná-la com a teoria do comportamento verbal proposta por Skinner. O outro aplica a Análise Comportamental do Discurso a fim de verificar o uso da Argumentação na Entrevista Motivacional durante o acolhimento em um CAPSad. A partir dos resultados, é possível descrever e explorar uma maneira de analisar o processo de Argumentação a partir do arcabouço teórico da Análise do Comportamento. E para isso, foi possível verificar que, a Análise Comportamental do Discurso descreve um método de análise que permite essa averiguação.

Da mesma forma, o presente trabalho também contribuiu para uma desmitificação da Argumentação em aplicação de Entrevista Motivacional em serviços de saúde destinados aos usuários de drogas. A argumentação, se usada dentro dos princípios éticos e técnicos, permite ao profissional motivar ao seu paciente a buscar qualidade de vida visto que a busca pelo serviço e pelo acolhimento partiu do paciente. É necessário que o profissional neste contexto se sinta responsável em motivar aquele que busca o serviço e para isso, especificamente, é necessário que esse paciente “resolva” sua ambivalência e, assim, a força da sua esquivia (“resistência”) diminua. Dessa maneira, a Entrevista Motivacional considerando os aspectos da Argumentação aqui discutidos poderão auxiliar este profissional a se aproximar de seu paciente, ser empático e proporcionar um ambiente de acolhimento e tratamento em que o paciente não se sinta resistente e saiba lidar com sua ambivalência.

Além desta importância, este trabalho também proporcionou uma discussão a respeito das dificuldades encontradas por pesquisadores em conseguir se inserir nos serviços existentes para coletar dados científicos, se aperfeiçoar e, até mesmo, conhecer

os pontos relevantes e positivos a fim de descrever maneiras de melhorá-los e multiplicá-los. Como foi possível verificar, um dos serviços convidados a participar da coleta alegou que a mesma iria causar desconforto e iria contra os princípios de acolhimento descritos pelo SUS. Porém, ao realizar a coleta no Centro de Atenção Psicossocial Álcool e outras Drogas (CAPSad) que aceitou a coleta, foi possível perceber que a ética ao atendimento foi respeitada visto que, antes do acolhimento, do lado de fora da sala, o paciente era convidado e, portanto, poderia se recusar a participar da coleta. Este fato revela a preocupação da comunidade científica (até porque este é um critério de aprovação do projeto em Comitê de Ética) em respeitar os direitos humanos e o funcionamento do serviço. Portanto, ao fornecer a este trabalho a autorização pedida, o Comitê de Ética considerou estes aspectos e verificou que o procedimento considerou aspectos éticos.

Ainda que o trabalho tenha sido aceito pela Prefeitura responsável pelo serviço em que houve a coleta de dados, um dado relevante e que merece análise diz respeito à demora de liberação do aceite. É necessário considerar que, o prazo para realização do mestrado é de dois anos, e que o projeto de pesquisa somente seguirá para autorização dos órgãos responsáveis após aprovação no Comitê de Ética e que, ele só seguirá para este comitê após aprovação em banca de qualificação. Dessa maneira, a coleta de dados para a presente pesquisa somente foi autorizada no mês de fevereiro de 2014, mês em que, a partir do Cronograma proposto em Projeto de Pesquisa, o trabalho já deveria estar sendo depositado para defesa. Estes dados apontam para um processo burocrático e que dificultou a coleta e acarretou a demora na análise dos dados. Tendo em vista a importância das pesquisas para o serviço, destaca-se aqui uma necessidade de adaptação deste processo de autorização a realidade apresentada no meio acadêmico e uma abertura maior desses serviços à ciência.

Ainda assim, o processo de coleta de dados propiciou à pesquisadora e a sua bolsista a possibilidade de conhecimento de um serviço que, até então, era pouco conhecido por ambas e que merece atenção, tendo em vista a sua importância no acolhimento e tratamento de pessoas com Dependência Química. Conclui-se, a partir de todos os pontos trazidos, que o presente trabalho possibilitou aproximação de teorias e áreas afins e também a possibilidade de trazer a discussão a necessidade de aplicação de pesquisas nos serviços de saúde e no serviço do CAPSad.

5 Apêndice

Apêndice 1

Áreas e artigos com argumentação no título.

Área	Frequência	Referências
Educação	21	Damianovic, M. C & Leitão, S., 2012; Da Silva, 2010; De Chiaro, S. & Leitão, S. , 2005;Fânica, 2012; Giovani, 2013; Goulart, 2010; Leal, Bradão, & Torres, 2011; Leitão, 2007; Lima, 2013; Lima e Pinheiro, 2010; Lohmann, Schreiner, Mattias, Slowik & Boaventura, 2011; Malgarini, Rebecchi & Monteiro, 2013; Padilla, 2012; Passos Sá & Queiroz, 2011; Pistori & Leite, 2010; Ramos, 2009; Sasseron & Carvalho, 2011, Sasseron & Carvalho, 2011; Silva, 2012; Silva, 2012; Simo, Davies & Trevethan, 2012.
Linguística	08	Azevedo, 2011; Azevedo e Mileski, 2011; Cavalcante & Mesquita, 2011; Oliveira, 2012; Ducrot, 2009; Elichirigoity, 2009; Grégis, 2009, Nascimento, 2010.
Direito	05	Adolfo, Barbosa, & Silva, 2012; Abrunhosa, 2011; Maia, 2014; Moraes & Trindade, 2012; Tomazette, 2011
Comunicação	04	Campos, 2011; Duarte, 2009; Lopes, 2011, Lopes, 2011
Literatura	05	Benevidas, 2009; Fernandes, 2013; Fernandes, 2013;

		Galvo, 2009; Novais, 2009.
Gestão	01	Nascimento & Silva, 2012
Teologia	01	Silva, 2010

Apêndice 2


Áreas e artigos com argumentação no *assunto*.

Área	Frequência	Referencias
Educação	19	Barbisan, 2008; Barriga, 2012; Campos, 2011; Cavalcante, 2011; Crespo, Farfan, & Lezama, 2009; Cunha, 2010; Freitas & Leon, 2013; Galinari, 2012; Gonçalves, 2012; Guariga, 2012; Hilário & Reis, 2009; Larrain & Freire, 2012; Liberali, 2009; Mesquita, 2013; Pistori, 2012; Rocha, 2012; Rodriguez, Rivera, & Montoya, 2012; Santa-Clara & Leitão, 2011; Silva & Andrade, 2010; Vieira & Nascimento, 2014
Linguística	13	Amaro, 2010; Carel, 2011; Cunha, 2011; Delanoy, 2008; Ducrot & Carel, 2008; Ferreira, Gomes, & Proença, 2011; Lescano, 2009; Lescano, 2011; Negroni & Gelbes, 2011; Soares, 2009; Schröder, 2009; Veiga, 2012; Vereza, 2010
Direito	05	Duarte, 2011; Londono, & Del Pilar 2012; Pistori, 2010; Roesler & Senra, 2012; Teixeira, 2012

Psicologia	04	Cavalcante & Leitão, 2012; Hilário & Reis, 2011; Ontiveros & Manrique, 2011; Packer & Sierra, 2012
Filosofia	02	Barroso, 2010; Marsillae, 2011
Gestão	01	Severini, 2010
Literatura	01	Carel, 2008

6 Anexos

Anexo 1 – Carta de Negação


PREFEITURA MUNICIPAL DE VITÓRIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
CENTRO DE PREVENÇÃO E TRATAMENTO DE TOXICÔMANOS

PARECER TÉCNICO

Ref.: Protocolado Nº. 17695/2013 - Projeto de pesquisa “Acolhimento em CAPS AD e o uso da Entrevista Motivacional.


Considerando a proposição do Observatório Brasileiro de Informações sobre Drogas – OBID (Brasil,2008), citado no corpo introdutório do projeto de pesquisa “ Acolhimento em CAPS AD e o uso da Entrevista Motivacional”, que define *que o acolhimento, como o primeiro contato com o usuário, desenvolva nele os sentimentos de confiança no profissional/serviço e de que está sendo respeitado por esse profissional/serviço em suas demandas;*

Considerando que a Lei Federal 10.216/2001 assegura aos usuários o direito de ser tratado em ambiente terapêutico pelos meios menos invasivos possíveis;

Considerando que a metodologia de pesquisa do presente estudo consiste em coleta de material de áudio visual de situações de acolhimento, gravação de uma *seção* de acolhimento no CAPS AD;

Nestes termos, **somos pelo indeferimento da realização da pesquisa neste Centro de Atenção Psicossocial - CPTT/CAPS AD III.**

Vitória, 23 de outubro de 2013.


Renato Carlos Vieira
Diretor CPTT/SEMUS
Matr. 608048

Rua Álvaro Sarlo, s/n, Ilha de Santa Maria.
Vitória – ES – 29.051-100
Tel: (27) 3132 - 5104 / 5105

Anexo 2 - *Checklist* de comportamentos durante o Acolhimento

Aspectos Gerais

No começo da sessão:

- Apresentar-se ao paciente;
- Fazer resumo sobre a sessão e sobre o tratamento;

Durante a sessão:

- Discutir com o paciente sobre sua situação atual e sua percepção sobre seu padrão de consumo;
- Listar declarações que indicam ambivalência sobre o comportamento alvo e refletir com o paciente sobre a ambivalência;
- Produzir resumo ao paciente sobre a situação descrita por ele;
- Afirmar seus pontos fortes, suas habilidades percebidas e reconhecer seu compromisso em pensar sobre seu uso de substâncias;
- Identificar, explorar e reconhecer falas do paciente sobre o problema, sobre suas preocupações e sobre seu desejo de mudança;
- Incitar falas do paciente sobre a mudança de seu comportamento;
- Explorar falas do paciente para reconhecimento dos pontos positivos e negativos do consumo de drogas (balança decisória);
- Dar tempo ao paciente para que ele construa sua fala e reflita sobre o que é discutido;
- Usar reflexões sobre a fala do paciente e explorar a conversa utilizando perguntas abertas;
- Fornecer *feedbacks* e dar conselhos;
- Identificar o entendimento do paciente sobre o serviço de saúde;
- Identificar o entendimento do paciente sobre as informações prestadas e esclarecer possíveis dúvidas;
- Identificar junto ao paciente sua motivação a mudança;

Caso haja demonstração de interesse a mudança:

- Estabelecer um plano de mudança com metas específicas, atingíveis e realistas e que envolvam ênfase particular no compromisso com a mudança;

Caso não haja demonstração de interesse a mudança:

- Voltar a explorar a fala do paciente em mudança e explorar a balança decisória ou finalizar a sessão explorando o compromisso do paciente em retornar no próximo encontro;

Ao finalizar:

- Verificar possíveis dúvidas do paciente sobre o que foi discutido ou sobre o serviço;
- Agradecer a presença do paciente;
- Agradecer ao paciente por compartilhar suas reflexões sobre seu comportamento.

Aspectos Específicos

Fase 1 ou das “quatro habilidades iniciais”:

- Fazer perguntas abertas (Exemplo: “Você parece estar preocupado pelo fato de usar. Quais são essas preocupações?”);
- Encorajar (Ex.: “Você está se esforçando para vencer suas dificuldades.”);
- Escutar de modo reflexivo (Ex.: “Você está dizendo que pode ter controle sobre a bebida” após o paciente dizer “Quando eu quiser, eu paro de beber.”);
- Resumir (Ex.: “Até agora você me falou das suas preocupações e eu entendi que o que tem tirado seu sono é a sua saúde e a possibilidade de você continuar sem emprego.”);
- Provocar falas automotivadoras (do reconhecimento de um problema [Ex.: “Por que fumar seria um problema?”]; de uma preocupação [Ex.: “O que você acha que vai acontecer se você continuar a usar?”]; de uma intenção de mudar [Ex.: “Quais seriam as vantagens de parar de usar?”] e do otimismo com a mudança [Ex.: “O que lhe dá a certeza de conseguir?”]);

“Fase da resistência”:

- “Mudar de foco” (por exemplo, se a resistência foi função de um diagnóstico de “dependente”: “Diagnósticos são rótulos que não ajudam muito. Eu quero saber o que você faz de bom.”);
- Concordar com 'algo mais' (“algo favorável que está embutido no argumento do paciente: se o argumento para resistir é “Todos estão me culpando” o

profissional diz” Apontar culpados não ajuda. Pelo contrário, desvia o olhar daquilo que realmente importa.”);

- Enfatizar o controle e a escolha pessoal (Ex.:“A mudança só depende de você.”);
- Reformular o argumento para a resistência (por exemplo, se a vantagem da tolerância for defendida, o profissional diz “Como seria isto no caso de algo que provoca dor? Qual seria a vantagem de tolerar a dor cada vez mais?”);
- Apontar a contradição na busca da ajuda (Ex.:“Você parece se beneficiar ficando do jeito que está”);

Fase 2 ou da “prontidão para a mudança”:

- Recapitular (Ex.:“Então, pelo que entendi, sua mulher saiu de casa, você gostaria de continuar a beber, mas também gostaria de tê-la de volta”);
- Fazer perguntas-chave voltadas para o futuro (Ex.:“O que vai fazer agora?”);
- Informar-orientar (Ex.:“Não sei se funcionará com você, mas poderia agendar uma consulta no CAPSad e experimentar”);
- Negociar um plano de mudança (após saber a meta do paciente: “Então você vai experimentar parar. Quando, como e onde, ou com a ajuda de quem?”);
- Encerrar provocando o compromisso com a mudança (Ex.:“Você concorda e aprova este plano de mudança?”).

Anexo 3 - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

(Participante)

1. Eu estou sendo convidado para participar de uma pesquisa que visa analisar interações verbais durante as sessões de acolhimento.
2. A qualquer momento eu posso desistir de participar e retirar meu consentimento.
3. Minha recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com a instituição.
4. Os objetivos deste estudo são analisar a compreensão e a emissão do comportamento verbal e sua função em ambiente natural.
5. Minha participação nesta pesquisa consistirá em responder uma entrevista inicial e a gravação de seções de Acolhimento, no CAPSad, no qual eu estarei atuando.
6. Os benefícios relacionados com a minha participação são os de ajudar na produção científica sobre o assunto para que este seja mais bem compreendido.
7. As informações obtidas através dessa pesquisa serão confidenciais e o sigilo sobre minha participação.
8. Os dados não serão divulgados de forma a possibilitar minha identificação.

DADOS DO PESQUISADOR:

Nome: Caroline de Paula Corrêa – Mestranda em Psicologia pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).

Telefone: 027-99685348

Vitória, E.S _____de_____de 2014

Anexo 4 - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

(Gerente do CAPSad)

1. Eu estou sendo convidado a permitir a participação dos funcionários de minha responsabilidade, do CAPSad onde gerencio, para participar de uma pesquisa que visa compreender o comportamento verbal em ambiente de acolhida.
2. A qualquer momento eu posso desistir de participar e retirar meu consentimento.
3. Minha recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com a instituição.
4. Os objetivos deste estudo são analisar a compreensão e a emissão do comportamento verbal e sua função em ambiente natural.
5. Minha participação nesta pesquisa consistirá em permitir a gravação de seções de Acolhimento, no CAPSad;
6. Os benefícios relacionados com a minha participação são os de ajudar na produção científica sobre o assunto para que este seja mais bem compreendido.
7. As informações obtidas através dessa pesquisa serão confidenciais e é assegurado o sigilo sobre minha participação.
8. Os dados não serão divulgados de forma a possibilitar minha identificação.

DADOS DO PESQUISADOR:

Nome: Caroline de Paula Corrêa – Mestranda em Psicologia pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).

Telefone: 027-99685348

Vitória, E.S _____de_____de 2014

Anexo 5 - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

(Paciente)

1. Eu estou sendo convidado para participar de uma pesquisa que visa analisar interações verbais durante os grupos de acolhimento.
2. A qualquer momento eu posso desistir de participar e retirar meu consentimento.
3. Minha recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com a instituição.
4. Os objetivos deste estudo são analisar a compreensão e a emissão do comportamento verbal e sua função em ambiente natural.
5. Minha participação nesta pesquisa consistirá em uma gravação de uma seção de Acolhimento, no Caps Ad, no qual eu estarei participando.
6. Os benefícios relacionados com a minha participação são os de ajudar na produção científica sobre o assunto para que este seja mais bem compreendido.
7. As informações obtidas através dessa pesquisa serão confidenciais e asseguramos o sigilo sobre minha participação.
8. Os dados não serão divulgados de forma a possibilitar minha identificação.

DADOS DO PESQUISADOR:

Nome: Caroline de Paula Corrêa – Mestranda em Psicologia pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).

Telefone: 027-99685348

Vitória, E.S _____de_____de 2014

Anexo 6 - Normas para a Transcrição com exemplos

OCORRÊNCIAS	SINAIS	EXEMPLIFICAÇÃO
Incompreensão de palavras ou segmentos.	()	do nível de renda ()
Hipótese do que se ouviu.	(hipótese)	(estou)meio preocupado (com o gravador)
Truncamento (Havendo homografia, usa-se acento indicativo da tônica e/ou timbre).	/	E comé/e reinicia
Entonação enfática.	Maiúscula	Porque as pessoas re TÊM moedas
Prolongamento de vogal e consoante (como s, r).	:: podendo aumentar para ::: ou mais	Ao emprestareos...éh:::...dinheiro
Silabação.	-	por motivo tran-sa-ção
Interrogação.	?	E o Banco...Central...certo?
Qualquer pausa.	...	São três motivos...ou três razões...que fazem com que se retenha moeda...existe uma...retenção
Comentário descritivo transcritor.	((minúscula))	((tossiu))
Comentários que quebram a sequência temática da exposição; desvio temático.	--	...a demanda de moeda –vamos dar essa notação—demanda de moeda por motivo
Superposição, simultaneidade de vozes.	┌ Ligando as └ linhas	A. Na ┌ casa da sua irmã B. ┌ Sexta-feira? A. fizeram ┌ LÁ... B. ┌ Cozinharam lá?
Indicação de que a fala foi tomada ou interrompida em determinado ponto. Não no seu início, por	(...)	(...)nós vimos que existem...

exemplo.		
Citações literais ou leituras de textos, durante a gravação.	“ ”	Pedro Lima... Ah escreve na ocasião... “O cinema falado em língua estrangeira não precisa de nenhuma barreira entre nós”...

Observações:

1. Iniciais maiúsculas: só para nomes próprios ou para siglas (USP, etc)
2. Fáticos: *ah, éh, ahn, ehn, ehn, tá* (não por *está: tá?* Você *está* brava?)
3. Nomes de obras ou nomes comuns estrangeiros são grifados.
4. Números: por extenso
5. Não se indica o ponto de exclamação (frase exclamativa)
6. Não se anota o *cadenciamento* da frase.
7. Podem-se combinar sinais. Por exemplo: *oh:::...* (*alongamento e pausa*)

Não se utiliza sinais de *pausa*, típicos da língua escrita, como ponto-e-vírgula, ponto final, dois pontos, vírgula. As reticências marcam qualquer tipo de pausa.

Anexo 7 - Segmentos de Comportamentos Verbais

1 - *você vai estar envolvido com coisas boas, sua mente vai melhorar vai ficar mais rápida, vai começar a interagir com as pessoas, isso vai ser muito bom para você, tá bom?*

2 - *a senhora disse para mim dos prejuízos que esse uso tem trazido na sua vida, então assim o álcool também é tipo de droga, é uma das drogas que mais mata, tanto no trânsito, quanto no acidente de trabalho, quanto o câncer e as outras questões de saúde que o álcool tem se prontificado e vai trazendo na vida.*

3 - *Então assim você vai fazer tratamento aqui, Eu penso que vai ser bom para você. ...eu não vou te indicar uma internação*

4 - *Em relação a internação eu vou está levando seu caso aqui para o grupo para vê se agiliza essa internação, agora independente disso, hoje você sabe que o atendimento aqui não é de emergência, aqui a gente agenda, nós temos a questão do Jaime que tem pronto socorro.*

5 - *Mas você estava bem quando estava fazendo tratamento aqui*

Eu estava tomando Dipirona eu estava legal mesmo. Estava bem, não estava nessa correria toda não, não estava trabalhando, mas parece que dinheiro na mão não fez bom para você.

6 - *Mas você tem que ter força de vontade. Por isso eu preciso um telefone seu para fala com você que tem vaga.*

Dá um tempo? Para você que não usa droga não é nada. (Paciente fala sobre ter que esperar pela vaga)

Mas não é só você, muita gente está nessa situação

7- *Se você me dá um negócio para mim entregar lá na firma, com certeza, a declaração, já é! Ai sim com certeza.*

Mas isso não vai resolver sua vida. Você precisa de tratamento médico, e o caminho é passar pela consulta médica, o psiquiatra vai passar para o especialista, eu vou te dar a declaração, mas vou te dar os encaminhamentos que você precisa.

8- Nunca mexeu com crack não?

(Sinalizou que não)

Faz bem, faz bem. O crack tem um efeito muito rápido, mas vicia também muito rápido, a pessoa fica dependente muito rápido né? Pois é você está com dezesseis anos cara você está com um futuro muito legal pela frente.

9 - Vão fazer uma experiência o senhor poderia está vindo seu Jose depois de passado esse exame alguns dias aqui no CAPS para passar o dia aqui com a gente para fazer essa experiência?

Paciente: Posso.

10 - Então assim o tratamento ele vai te proporcionar espaço para você está refletindo esse uso da substancia na vida, e buscar outras formas de se relacionar no mundo porque não vai de deixar de existir crack, não vai deixar de existir o álcool no mundo, então como que eu vou aprender a viver nesse mundo, sem eu me desorganizar, sem vir a causar tanto desconforto ou problema de ordem física, mental, jurídica, e tudo isso que o uso dependente da droga pode vir acarretar.

Anexo 8 - Operantes verbais e suas descrições quanto a estímulos antecedentes e estímulos consequentes

Se o evento antecedente for uma operação estabelecadora e o consequente for um reforçador específico tem-se um mando; se estímulo antecedente for um estímulo discriminativo (SD) não verbal e o consequente for um reforçador generalizado o operante é um tato; Se o evento antecedente for um estímulo discriminativo verbal auditivo ou textual e o consequente for um reforço generalizado (reforço social) tem-se um operante ecóico; Se o evento antecedente for um estímulo discriminativo verbal textual e o estímulo consequente for um reforço generalizado (reforço social) o operante é textual; Se o estímulo antecedente é verbal ou escrito e o consequente é uma resposta verbal é escrita, o operante é transcrito; Se o evento antecedente for verbal ou escrito, do próprio emitente ou de outro (podendo envolver elementos múltiplos, cadeias comportamentais, ou associações) e o consequente for um reforço generalizado (reforço social), tem-se o operante intraverbal. Quando o evento antecedente for respostas verbais do próprio emitente, que tem por estímulo consequente o reforço generalizado (reforço social) e tem como consequência a articulação, organização ou modificação desse comportamento verbal, então tem-se um autoclítico.

Anexo 9 - Checklist de comportamentos da EM durante o Acolhimento

Obs.: Os comportamentos que foram emitidos pelo profissional estão assinalados com o X na frente da sentença.

Professional A

Aspectos Gerais

No começo da sessão:

- Apresentar-se ao paciente; (X)
- Fazer resumo sobre a sessão e sobre o tratamento; (X)

Durante a sessão:

- Discutir com o paciente sobre sua situação atual e sua percepção sobre seu padrão de consumo;(X)
- Listar declarações que indicam ambivalência sobre o comportamento alvo e refletir com o paciente sobre a ambivalência;
- Produzir resumo ao paciente sobre a situação descrita por ele; (X)
- Afirmar seus pontos fortes, suas habilidades percebidas e reconhecer seu compromisso em pensar sobre seu uso de substâncias; (X)
- Identificar, explorar e reconhecer falas do paciente sobre o problema, sobre suas preocupações e sobre seu desejo de mudança; (X)
- Incitar falas do paciente sobre a mudança de seu comportamento;
- Explorar falas do paciente para reconhecimento dos pontos positivos e negativos do consumo de drogas (balança decisória); (X)
- Dar tempo ao paciente para que ele construa sua fala e reflita sobre o que é discutido; (X)
- Usar reflexões sobre a fala do paciente e explorar a conversa utilizando perguntas abertas; (X)
- Fornecer *feedbacks* e dar conselhos; (X)
- Identificar o entendimento do paciente sobre o serviço de saúde; (X)
- Identificar o entendimento do paciente sobre as informações prestadas e esclarecer possíveis dúvidas; (X)
- Identificar junto ao paciente sua motivação a mudança;

Caso haja demonstração de interesse a mudança:

- Estabelecer um plano de mudança com metas específicas, atingíveis e realistas e que envolvam ênfase particular no compromisso com a mudança; (X)

Caso não haja demonstração de interesse a mudança:

- Voltar a explorar falar do paciente em mudança e explorar a balança decisória ou finalizar a sessão explorando o compromisso do paciente em retornar no próximo encontro; (X)

Ao finalizar:

- Verificar possíveis dúvidas do paciente sobre o que foi discutido ou sobre o serviço; (X)
- Agradecer a presença do paciente; (X)
- Agradecer ao paciente por compartilhar suas reflexões sobre seu comportamento.

Aspectos Específicos

Fase 1 ou das “quatro habilidades iniciais”:

- Fazer perguntas abertas (Exemplo: “Você parece estar preocupado pelo fato de usar. Quais são essas preocupações?”); (X)
- Encorajar (Ex.: “Você está se esforçando para vencer suas dificuldades.”); (X)
- Escutar de modo reflexivo (Ex.: “Você está dizendo que pode ter controle sobre a bebida” após o paciente dizer “Quando eu quiser, eu paro de beber.”); (X)
- Resumir (Ex.: “Até agora você me falou das suas preocupações e eu entendi que o que tem tirado seu sono é a sua saúde e a possibilidade de você continuar sem emprego.”); (X)
- Provocar falas automotivadoras (do reconhecimento de um problema [Ex.: “Por que fumar seria um problema?”]; de uma preocupação [Ex.: “O que você acha que vai acontecer se você continuar a usar?”]; de uma intenção de mudar [Ex.: “Quais seriam as vantagens de parar de usar?”] e do otimismo com a mudança [Ex.: “O que lhe dá a certeza de conseguir?”]); (X)

“Fase da resistência”:

- “Mudar de foco” (por exemplo, se a resistência foi função de um diagnóstico de “dependente”: “Diagnósticos são rótulos que não ajudam muito. Eu quero saber o que você faz de bom.”);
- Concordar com 'algo mais' (“algo favorável que está embutido no argumento do paciente: se o argumento para resistir é “Todos estão me culpando” o

profissional diz” Apontar culpados não ajuda. Pelo contrário, desvia o olhar daquilo que realmente importa.”);

- Enfatizar o controle e a escolha pessoal (Ex.:“A mudança só depende de você.”); (X)
- Reformular o argumento para a resistência (por exemplo, se a vantagem da tolerância for defendida, o profissional diz “Como seria isto no caso de algo que provoca dor? Qual seria a vantagem de tolerar a dor cada vez mais?”);
- Apontar a contradição na busca da ajuda (Ex.:“Você parece se beneficiar ficando do jeito que está”);

Fase 2 ou da “prontidão para a mudança”:

- Recapitular (Ex.:“Então, pelo que entendi, sua mulher saiu de casa, você gostaria de continuar a beber, mas também gostaria de tê-la de volta”);
- Fazer perguntas-chave voltadas para o futuro (Ex.:“O que vai fazer agora?”); (X)
- Informar-orientar (Ex.:“Não sei se funcionará com você, mas poderia agendar uma consulta no CAPSad e experimentar”); (X)
- Negociar um plano de mudança (após saber a meta do paciente: “Então você vai experimentar parar. Quando, como e onde, ou com a ajuda de quem?”); (X)
- Encerrar provocando o compromisso com a mudança (Ex.:“Você concorda e aprova este plano de mudança?”). (X)

Profissional B

Aspectos Gerais

No começo da sessão:

- Apresentar-se ao paciente; (X)
- Fazer resumo sobre a sessão e sobre o tratamento; (X)

Durante a sessão:

- Discutir com o paciente sobre sua situação atual e sua percepção sobre seu padrão de consumo; (X)
- Listar declarações que indicam ambivalência sobre o comportamento alvo e refletir com o paciente sobre a ambivalência;
- Produzir resumo ao paciente sobre a situação descrita por ele;
- Afirmar seus pontos fortes, suas habilidades percebidas e reconhecer seu compromisso em pensar sobre seu uso de substâncias;

- Identificar, explorar e reconhecer falas do paciente sobre o problema, sobre suas preocupações e sobre seu desejo de mudança;
- Incitar falas do paciente sobre a mudança de seu comportamento;
- Explorar falas do paciente para reconhecimento dos pontos positivos e negativos do consumo de drogas (balança decisória);
- Dar tempo ao paciente para que ele construa sua fala e reflita sobre o que é discutido;
- Usar reflexões sobre a fala do paciente e explorar a conversa utilizando perguntas abertas;
- Fornecer *feedbacks* e dar conselhos; (X)
- Identificar o entendimento do paciente sobre o serviço de saúde; (X)
- Identificar o entendimento do paciente sobre as informações prestadas e esclarecer possíveis dúvidas; (X)
- Identificar junto ao paciente sua motivação a mudança;

Caso haja demonstração de interesse a mudança:

- Estabelecer um plano de mudança com metas específicas, atingíveis e realistas e que envolvam ênfase particular no compromisso com a mudança; (X)

Caso não haja demonstração de interesse a mudança:

- Voltar a explorar falar do paciente em mudança e explorar a balança decisória ou finalizar a sessão explorando o compromisso do paciente em retornar no próximo encontro;

Ao finalizar:

- Verificar possíveis dúvidas do paciente sobre o que foi discutido ou sobre o serviço; (X)
- Agradecer a presença do paciente;
- Agradecer ao paciente por compartilhar suas reflexões sobre seu comportamento.

Aspectos Específicos

Fase 1 ou das “quatro habilidades iniciais”:

- Fazer perguntas abertas (Exemplo: “Você parece estar preocupado pelo fato de usar. Quais são essas preocupações?”);
- Encorajar (Ex.: “Você está se esforçando para vencer suas dificuldades.”);

- Escutar de modo reflexivo (Ex.: “Você está dizendo que pode ter controle sobre a bebida” após o paciente dizer “Quando eu quiser, eu paro de beber.”);
- Resumir (Ex.: “Até agora você me falou das suas preocupações e eu entendi que o que tem tirado seu sono é a sua saúde e a possibilidade de você continuar sem emprego.”); (X)
- Provocar falas automotivadoras (do reconhecimento de um problema [Ex.: “Por que fumar seria um problema?”]; de uma preocupação [Ex.: “O que você acha que vai acontecer se você continuar a usar?”]; de uma intenção de mudar [Ex.: “Quais seriam as vantagens de parar de usar?”] e do otimismo com a mudança [Ex.: “O que lhe dá a certeza de conseguir?”]);

“Fase da resistência”:

- “Mudar de foco” (por exemplo, se a resistência foi função de um diagnóstico de “dependente”: “Diagnósticos são rótulos que não ajudam muito. Eu quero saber o que você faz de bom.”);
- Concordar com 'algo mais' (“algo favorável que está embutido no argumento do paciente: se o argumento para resistir é “Todos estão me culpando” o profissional diz “Apontar culpados não ajuda. Pelo contrário, desvia o olhar daquilo que realmente importa.”);
- Enfatizar o controle e a escolha pessoal (Ex.: “A mudança só depende de você.”); (X)
- Reformular o argumento para a resistência (por exemplo, se a vantagem da tolerância for defendida, o profissional diz “Como seria isto no caso de algo que provoca dor? Qual seria a vantagem de tolerar a dor cada vez mais?”);
- Apontar a contradição na busca da ajuda (Ex.: “Você parece se beneficiar ficando do jeito que está”);

Fase 2 ou da “prontidão para a mudança”:

- Recapitular (Ex.: “Então, pelo que entendi, sua mulher saiu de casa, você gostaria de continuar a beber, mas também gostaria de tê-la de volta”);
- Fazer perguntas-chave voltadas para o futuro (Ex.: “O que vai fazer agora?”); (X)
- Informar-orientar (Ex.: “Não sei se funcionará com você, mas poderia agendar uma consulta no CAPSad e experimentar”); (X)

- Negociar um plano de mudança (após saber a meta do paciente: “Então você vai experimentar parar. Quando, como e onde, ou com a ajuda de quem?”); (X)
- Encerrar provocando o compromisso com a mudança (Ex.:“Você concorda e aprova este plano de mudança?”).

Anexo 10

Descrição de contingências em acolhimento

Profissional A

ESTÍMULO	RESPOSTA	CONSEQUENCIA
Diante do paciente	Explicar sobre o serviço	Resposta do paciente de positivo com a cabeça
Diante da fala do paciente	Concordar com a cabeça e sorriso	Contato visual do paciente com a profissional
Diante da fala do paciente	Manter contato visual com paciente	Paciente mantém contato visual e prossegue a fala
Diante do silêncio do paciente	Falar sobre os comportamentos que o paciente é capaz	Sorriso do paciente
Diante da fala do paciente	Expressar reações motoras e faciais de concordância	Contato visual do paciente e mais explanação da situação
Diante da fala do paciente	Fala sobre responsabilidade sobre a mudança	Sorriso do paciente

Profissional B

ESTÍMULO	RESPOSTA	CONSEQUENCIA
Diante da fala do paciente	Perguntas fechadas	Paciente não responde a pergunta
Diante da fala do paciente	Manter contato visual com paciente	Paciente continua explanação
Diante da fala do paciente	Manter olhar no caderno e na escrita	Paciente para de falar
Diante do silêncio do paciente	Explicar sobre os serviços	Contato visual do paciente com o profissional
Diante da fala do paciente	Responder com empatia, balançando a cabeça e	Sorriso do paciente e mantém o contato visual

	sorrindo	com profissional
Diante da fala do paciente	Apresenta discordância da fala	Silencio do paciente