

Verbalizações e o estudo de eventos encobertos: discussão metodológica

Private events and oral verbalization: methodological discussion

Melania Moroz - Denize Rosana Rubano¹
Adriana Lourenço Lopes - Alessandra Argolo Maurutto - Marcos Antonio Lucci²
Hélia Hisako Utida - Ketney Bonfogo Bocchi³
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

Resumo

Os eventos privados têm sido alvo de discussão pela comunidade behaviorista radical, na última década. Skinner, embora admita a ocorrência de elos encobertos em eventos comportamentais complexos, como é o caso da resolução de problemas, não indica como torná-los públicos. A busca de alternativas metodológicas é, pois, fundamental uma vez que em diferentes fenômenos, eventos privados estão envolvidos. Quaisquer que sejam, as alternativas de publicização de elos encobertos apóiam-se no comportamento verbal dos indivíduos (falado ou escrito), que precisa ser analisado e interpretado. Partindo de dados obtidos em tarefa de resolução de problemas em grupo, o presente trabalho apresenta proposta de categorização, discutindo decisões metodológicas e implicações das mesmas no tratamento de verbalizações ocorridas durante o processo de resolução de problemas.

Palavras-chave: interações verbais; categorização de verbalizações; resolução de problemas; eventos privados; linguagem.

Abstract

In the last decade, radical behaviorists have been studying private events. Skinner overtly admits the occurrence of covert links in behavioral complex events, as it is the case of the problem solving behavior, but presents no explicit procedure to study covert behavior. In order to understand problem solving behavior it is necessary to focus on subject's flow of the responses in their attempts to reach the solution. Therefore we must find procedures to explicit covert behaviors which occur while one solves a problem. Whichever they may be, they must rely on subject's (spoken or written) verbal behavior which has to be analyzed and interpreted. This work proposes a procedure for classifying the subject's verbal behavior emitted during a task of problem solving. It also discusses methodological decisions and implications for the study of private events.

Keywords: verbal interactions; classificatory proposal; problem solving; private events; language.

¹Professoras, respectivamente, do Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia da Educação e da Faculdade de Psicologia (morozm@pucsp.br; drubano@osite.com.br)

²Doutorandos do Programa de Estudos Pós-Graduados em Educação: Psicologia da Educação.

³Mestrandos do Programa de Estudos Pós-Graduados em Educação: Psicologia da Educação.

A resolução de problemas é um evento comportamental complexo, cujo estudo faz emergir a problemática dos eventos privados na abordagem behaviorista radical, já que, como salientado por Skinner, parte do processo pode ocorrer de forma encoberta. Como destacado por Moroz (1993), a resolução de problemas envolve a relação entre comportamentos preliminares e a emissão da resposta-solução. E, como o próprio Skinner (1968/1975, p.117) afirma, "Uma vez que o comportamento preliminar opera principalmente para tornar o comportamento subsequente mais eficaz, não precisa ter manifestações públicas".

Para Skinner, comportamentos que ocorrem de forma encoberta são comportamentos que originariamente foram públicos, podendo retornar a esta dimensão novamente, sempre que contingências adequadas forem estabelecidas⁴. Referindo-se à resolução de problemas, afirma:

Quer a solução de problemas surja simplesmente de contingências, ou de instruções fornecidas por outrem, é adquirida de forma manifesta (com a possível exceção de uma estratégia aprendida em nível encoberto a partir de conseqüências privadas) que pode sempre ser transportada para o nível manifesto. (1974/1982, pp. 98-99)

Como destacado por Moroz (1993), para compreender a resolução de problemas é preciso considerar o *fluxo comportamental* ocorrido até a emissão da resposta-solução. Ora, se podem ocorrer elos encobertos que afetam o próprio fluxo comportamental de um indivíduo, então é importante propor alternativas que permitam tornar públicos os elos de tal fluxo durante a resolução de problemas.

Tornar públicos eventos que ocorreriam de forma encoberta depende das contingências ambientais, como salientado por Simonassi (1999), Simonassi, Tourinho e Silva (2001) e Gongora e Abib (2001). Conforme Simonassi (1999, p. 89), eventos serão potencialmente observáveis, dependendo " ... das contingências sociais que produzirão a publicização de possíveis

respostas precorrentes momentaneamente privadas."; para Simonassi, Tourinho e Silva (2001, p. 134), " *Pode-se então dizer que o comportamento encoberto é apenas circunstancialmente encoberto, podendo variar quanto a esta condição de acordo com as contingências sociais com as quais o indivíduo interage.*"; conforme Gongora e Abib (2001, p. 17) "(...) *as respostas verbais encobertas podem facilmente retornar ao nível público, sempre que houver condições apropriadas de controle ambiental.*". Sendo assim, uma questão se evidencia: que contingências possibilitariam a publicização de elos que poderiam permanecer encobertos durante a resolução de problemas?

Vários autores, em diferentes contextos, têm buscado alternativas para investigar eventos encobertos e seu papel como variável operante no controle do comportamento expresso.

Banaco, Zamignani e Kovac (1999) elaboraram um trabalho cujo objetivo era "... desvendar quais variáveis estariam operando no controle do comportamento expresso do terapeuta durante o atendimento e levantar dados que pudessem responder se os comportamentos encobertos do terapeuta que ocorriam durante a sessão faziam parte também dessas variáveis" (p. 294). Sessões de terapia em grupo foram gravadas em vídeo, registradas cursivamente e transcritas. Uma entrevista posterior com o terapeuta enfocava momentos da sessão que eram revistos (assistidos), procedimento que tinha por hipótese que estímulos semelhantes àqueles que atuaram na sessão possibilitariam que o participante recordasse o que havia passado/sentido e também que tivesse seu comportamento novamente sob controle de estímulos semelhantes àqueles que atuaram naquele momento (na sessão terapêutica). O pesquisador questionava o participante, diante de certos trechos apresentados e descritos, sobre o que pensou e/ou sentiu naquele momento. O trabalho revela ter obtido sucesso em sua busca de procedimento para publicização de eventos encobertos.

⁴Além dos textos de Skinner, especialmente os de 1945 e 1957, podem ser consultados, dentre outros, os de Lampreia, C. (1996), Tourinho, E. Z. (1997) e Gongora e Abib (2001) no que se refere à posição de Skinner sobre eventos privados

Quanto aos comportamentos dos clientes, Banaco, Zamignani e Kovac (1999) indicam que terapeutas comportamentais têm utilizado o questionamento a seus clientes para ter acesso a possíveis eventos encobertos, utilizando-se de perguntas básicas tais como: “o que você sente quando...?” ou “o que você pensa quando...?”. No entanto, segundo Banaco (1999), as respostas têm sido equivocadamente utilizadas mais como um fim do que como um meio para a obtenção de informações sobre as contingências em ação. Afinal, o evento encoberto é um possível “elo de cadeia comportamental” que deveria fazer parte de uma relação funcional com eventos externos, sob pena de não se poder planejar intervenções. Respondendo à questão “Como o relato sobre o mundo interior pode ser indicativo das relações contingenciais das quais o comportamento a ser modificado é função?” (p. 138), Banaco, Zamignani e Kovac (1999) afirmam a necessidade de seguir a investigação até serem encontradas relações entre respostas abertas e eventos abertos, única maneira de se permanecer coerente com a abordagem skinneriana. Fora do campo clínico, em diversos estudos (Simonassi, Oliveira e Gosch, 1997; Simonassi, Oliveira, Gosch e Carvalho, 1997; e Simonassi, Tourinho e Silva, 2001) propôs-se alternativa em que o participante, a despeito de trabalhar individualmente, é posto diante de contingências sociais (no caso, instrução para escrever a regra que descreve contingências em vigor) que levam à explicitação de regras que, se ocorressem na ausência dessas contingências, permaneceriam encobertas. Variações no procedimento produziram variações no momento da explicitação e no conteúdo das regras formuladas. Em relação ao conteúdo, Simonassi, Oliveira, Gosch e Carvalho (1997) propõem que os dados anteriores ao momento da formulação da regra devem ser considerados, já que a formulação da regra não ocorreu de uma vez, mas foi gradativa. Nas palavras dos autores “... dados importantes são perdidos se o experimentador analisa exclusivamente o momento da formulação da

regra deixando de lado as palavras que são redigidas pelo sujeito antes da formulação.” (p. 193)

Em relação aos trabalhos anteriormente referidos, algumas pontuações merecem ser feitas: 1) no caso dos trabalhos em clínica, a principal variável controladora para o retorno ao nível público de eventos encobertos é o questionamento do pesquisador/ terapeuta, procedimento que, conforme Banaco, Zamignani e Kovac (1999), é eficaz na publicização de eventos que permaneceriam encobertos; no caso, o relato do participante é sobre um evento passado, seja ele mais ou menos remoto; 2) de forma similar, o questionamento feito pelo pesquisador é procedimento utilizado por Simonassi, Oliveira e Gosch (1997), Simonassi, Oliveira, Gosch e Carvalho (1997) e Simonassi, Tourinho e Silva (2001), porém em um dos trabalhos, em função de variação no procedimento proposto (solicitação de momento a momento), houve possibilidade de publicização de elos que eram privados, permitindo acompanhar, em parte, o fluxo comportamental do indivíduo.

Moroz (1991), em trabalho de análise da interpretação de Skinner sobre resolução de problemas, propôs alternativa para a explicitação de elos que poderiam permanecer encobertos; a alternativa envolveria a atuação conjunta de mais de um indivíduo em situação de resolução de problemas. Esta proposta estava ancorada na suposição de que um parceiro seria uma variável que possibilitaria a publicização de elos de forma mais natural, ou seja, sem a interferência direta do pesquisador, isto porque, ambos os participantes estariam controlados pela situação problemática, ao mesmo tempo em que estariam controlados um pelo outro. Seguindo esta proposta, trabalho realizado por Moroz e Tourinho (1998), que comparava situação de resolução individual de problema e situação de resolução de problema em dupla, permitiu verificar que ocorreu um número superior de verbalizações na situação em dupla, indicando que a presença de um parceiro é contingência eficiente para levar à

emissão de respostas orais, tornando públicos elos do fluxo comportamental.

Essa alternativa parece coadunar-se com a denominada 'observação direta não-invasiva' (Starling, 1999), já que o comportamento verbal emergiu sem a intervenção direta dos pesquisadores. Starling (1999) defende o uso de observação direta não-invasiva como procedimento metodológico útil para o estudo do comportamento humano, tendo utilizado este procedimento em estudo sobre enfermidades. O comportamento verbal dos participantes, pacientes submetidos à cirurgia, foi "... diretamente observado através de um aparelho eletrônico, especialmente projetado para observação direta não-invasiva das suas verbalizações." (p. 109). No caso do estudo de Moroz e Tourinho (1998), também se observou diretamente o comportamento verbal dos participantes durante a resolução do problema, registrando-se sua ocorrência em vídeo, sem que tivesse havido interferência dos pesquisadores no sentido de explicitamente solicitarem algum tipo de verbalização.

Essa alternativa coaduna-se, também, com um aspecto importante da visão skinneriana sobre comportamento verbal: a de que o ouvinte é o Sd para a emissão de verbalizações. Nessa alternativa, a emergência de verbalizações é possibilitada pela presença de um parceiro que, ao mesmo tempo em que está sob controle da situação problemática, é um ouvinte, situação que se aproxima de contextos naturais de emissão do comportamento verbal, como já apontado anteriormente.

A busca de alternativas metodológicas para lidar com fenômenos que envolvem a problemática dos eventos encobertos é necessária no campo da Análise do Comportamento, como fica claro em estudo realizado por Sundberg (1991). Analisando os tópicos de pesquisa gerados pela obra *Verbal Behavior*, o autor lista um conjunto de aspectos que deveriam ser pesquisados. Ao agrupar itens que comporiam a categoria "Questões conceituais e outras complexas relacionadas ao compor-

tamento verbal", o autor afirma que alguns tópicos, fundamentais para a denominada psicologia tradicional, não receberam atenção dos behavioristas. Exemplificando, cita comportamento verbal sob controle de eventos privados, pensamento, resolução de problemas, entendimento, raciocínio, criatividade e *self-editing*. Defendendo que pesquisas focalizando esses tópicos seriam benéficas para o entendimento do comportamento, o autor salienta que são desafiadoras, especialmente devido a problemas metodológicos. De fato, o desafio metodológico faz-se presente ainda hoje, quando se tem como objeto de estudo o comportamento verbal, tal como pontuado por Moroz, Rubano, Rodrigues e Lucci (2001) e, especialmente, quando se tem como foco os eventos privados. Como afirmam Simonassi, Tourinho e Silva (2001):

Estudos sobre eventos privados têm sido escassos na literatura da área de análise do comportamento (Cf. Anderson, Hawkins & Scotti, 1997; Tourinho, 1995), a despeito da importância do tema e do esforço interpretativo de Skinner. Estudos nessa área são, portanto, inovadores e não se amparam em delineamentos já consagrados como produtivos. (p. 135)

Por serem inovadoras, as propostas metodológicas merecem ser alvo de análise. Há questões referentes a procedimentos metodológicos que merecem ser abordadas, dentre elas, a preparação (transcrição e representação) e a categorização de verbalizações serão focalizadas no presente trabalho.

Informações preliminares

Os dados considerados no presente trabalho referem-se às verbalizações de uma dupla de participantes atuando em conjunto numa tarefa de resolução de problemas denominada "Descubra qual é o salário". Nesta tarefa, apresentam-se o objetivo e um rol de questões, as quais permitem aos participantes obter maiores informações. O objetivo da tarefa é descobrir o salário de José, *consultando o menor número de questões* para obter as informações

necessárias. À medida que as questões são escolhidas pelos participantes, as respectivas informações são fornecidas, por escrito, pelo pesquisador (vide Anexo 1). A atuação dos participantes foi registrada por câmera filmadora, e as verbalizações ocorridas foram posteriormente transcritas. No caso da resolução de problemas em dupla, as verbalizações ocorridas são o foco central da descrição, já que elas são o fator diferenciador em relação à resolução individual de um problema. Isto porque, embora também precisem ser registrados outros comportamentos emitidos durante a resolução da tarefa proposta (tais como 'fazer anotações por escrito', 'ler as anotações feitas', 'rever as informações das questões feitas'), estes também ocorrem na situação individual.

A transcrição das falas foi feita em forma de diálogo, de acordo com a seqüência em que foram emitidas pelos participantes. No caso de verbalizações pouco audíveis, registrou-se a perda com o sinal <...>, utilizando-se [] para registro de outros comportamentos (não verbalizações): ler, apontar, anotar etc. No caso de verbalizações em que as falas de ambos os participantes praticamente ocorrem ao mesmo tempo, transcreveu-se a fala completa do falante, seguida pela fala do ouvinte. Por exemplo: o falante diz: “Se citar a escolaridade” e o ouvinte, quase ao mesmo tempo em que o

falante, diz “Se está implícita a escolaridade, vem aqui e aqui”. Na transcrição, as verbalizações apareceram como:

S1 - Se citar a escolaridade

S2 - Se está implícita a escolaridade, vem aqui e aqui.

O conjunto de verbalizações foi disposto em três formas. Inicialmente as falas foram dispostas seqüencialmente (Forma 1), conforme apresentado a seguir.

S1. [pega a folha de perguntas]

S2. A primeira coisa a saber é qual o critério utilizado pela empresa na atribuição de salário. Caso a gente saiba

S1. Peraí [pega a folha com as questões]. [Lê a folha de perguntas e S2 olha as questões]

S2. Acho que a chave é esta: qual o critério utilizado. A partir do momento que a gente sabe o critério, a gente pode

S1 - Não, a gente já sabe aqui, não, a gente < ... > quanto ganha.

S2 - Eu sei, mas, por exemplo, se o critério utilizado pela empresa na atribuição dos salários é 'empregado com mais de 10 anos ganha salário x', aí a gente vem aqui 'José trabalha há quantos anos na empresa'.

Posteriormente, tomou-se como referência a forma utilizada por Skinner para representar a interação falante-ouvinte (Forma 2). Abaixo, na Figura 1, o mesmo conjunto de verbalizações.

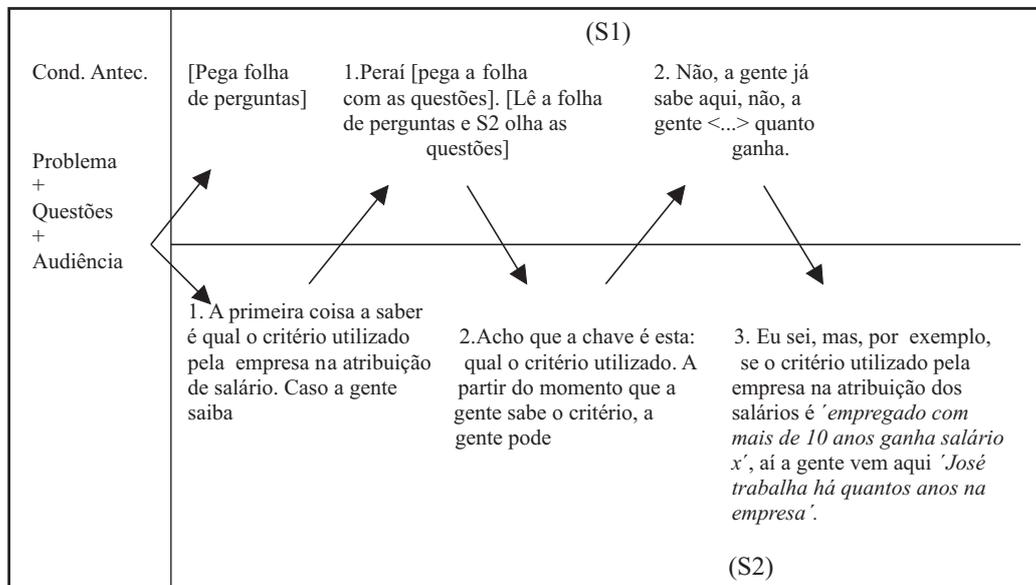


Figura 1. Forma 2 de organização das verbalizações.

A Forma 2 de dispor as verbalizações permite visualizar as interações falante-ouvinte, mostrando, de forma evidente, o fluxo comportamental dos participantes até solucionar o problema. Permite, ainda, visualizar as escolhas parciais feitas pelos participantes e o número de elos orais emitidos para chegar tanto a cada escolha parcial como à resposta-solução.

A terceira forma (Forma 3) utilizada dispõe as verbalizações em díades falante-ouvinte, numeradas na seqüência em que foram emitidas e categorizadas em relação a três aspectos, conforme ficará esclarecido no próximo item. A seguir, na Tabela 1, exemplo da Forma 3 de representação.

Tabela 1. Forma 3 de organização das verbalizações.

Falante	Ouvinte	Categorias	Subcategorias	Efeito FBK
[S1: Pega folha de perguntas]				
S2.1: A primeira coisa a saber é qual o critério utilizado pela empresa na atribuição de salário. Caso a gente saiba	S1.1: Peraí [pega a folha com as questões] [lê a folha de perguntas e S2 olha as questões]			
S1.1: Peraí [pega a folha com as questões] [lê a folha de perguntas e S2 olha as questões]	S2.2: Acho que a chave é esta: qual o critério utilizado. A partir do momento que a gente sabe o critério, a gente pode			
S2.2: Acho que a chave é esta: qual o critério utilizado. A partir do momento que a gente sabe o critério, a gente pode	S1.2: Não, a gente já sabe aqui, não, a gente <...> quanto ganha.			
S1.2 - Não, a gente já sabe aqui, não, a gente < ... > quanto ganha.	S2.3 - Eu sei, mas, por exemplo, se o critério utilizado pela empresa na atribuição dos salários é 'empregado com mais de 10 anos ganha salário x', aí a gente vem aqui 'José trabalha há quantos anos na empresa'.			

Esta disposição foi proposta quando já se tinha definido o tipo de análise a ser feita. É uma forma que facilita a alocação da categorização, aspecto importante porque, como se verá a seguir, a categorização envolve diferentes recortes de análise. As Formas 2 e 3, usadas como complementares, revelaram-se como as mais úteis para a disposição das verbalizações ocorridas durante a resolução da tarefa proposta, porque é possível identificar, a cada verbalização, os "papéis" de falante e

de ouvinte que, alternadamente, os dois participantes assumem.

Um destaque deve ser feito: as diferentes formas de disposição das verbalizações foram sendo adotadas à medida que se definia a forma final de categorização. Essa definição foi fruto de um processo: à medida que impasses ou questionamentos foram ocorrendo, novas alternativas foram buscadas. Assim, o exposto até o momento deve ser relacionado com o que será apresentado no item a seguir.

Categorização das verbalizações

Souza Filho (2000), em trabalho realizado em situação de interação terapeuta-paciente, propõe categorias para classificar as verbalizações ocorridas, conforme exposto a seguir:

Conselho/Regra (COR): verbalizações que explicitam ou sugerem cursos de ação e/ou contingências em vigor.

Explicação (EXP): verbalizações que sugerem origens (causas), descrições para os assuntos já discutidos na sessão.

Feedback (FBK): verbalizações de aprovação ou desaprovação de verbalização(ões) anterior(es), ou ainda verbalizações que sugerem a continuidade da verbalização anterior.

Inferência (IFR): verbalizações que afirmam relações não explicitadas verbalmente pelo interlocutor sobre pessoas/eventos relacionados ao contexto de vida do cliente.

Investigação (INV): verbalizações que indagam ou solicitam informações.

Informação (IFO): verbalizações que informam sobre aspectos do processo terapêutico, sobre conceitos da Terapia Analítico-Comportamental, ou sobre assuntos abordados pelo cliente.

Outra verbalização (OUT): outras verbalizações.

Considerando a possibilidade de aplicar esta categorização a verbalizações ocorridas em contexto não-clínico, o que possibilitaria ampliar a generalidade da mesma, após treinamento dos pesquisadores⁵, essa categorização foi aplicada às verbalizações de uma dupla de participantes na tarefa de resolução de problemas. Durante este procedimento, observou-se a necessidade de refinamento ou ampliação das categorias. Para tanto, recorreu-se ao próprio Skinner (1957/1992) e aos trabalhos de Bijou, Chao e Ghezzi (1988) e Botomé e Souza (1982).

Bijou, Chao e Ghezzi (1988) fazem uma proposta para identificação e análise de interações verbais (lingüísticas, como chamam), tendo como participantes crianças em situação natural. Nesse trabalho, a mudança do referente (conteúdo/assunto) é critério de identificação das interações. Por exemplo, uma criança começa a falar sobre o resfriado que teve, e enquanto o diálogo com o parceiro permanece com este referente, considera-se a mesma interação verbal. Quando há alteração do referente, inicia-se nova interação, a qual é considerada finalizada a partir da introdução de novo referente e assim sucessivamente, até que o diálogo total tenha sido recortado em interações. Essas interações apresentam diferentes tamanhos, isto é, há um número variável de díades falante-ouvinte (S1-S2), sendo a interação, e não a díade, categorizada. A interação foi categorizada em relação aos referentes, o que permitiu aos pesquisadores verificar sobre o que as crianças falam; além disso, registrou-se também quem iniciava a interação e o que ocorria subsequentemente a cada interação, o que permitiu avaliar se houve continuidade ou mudança de referente, o iniciador do(s) referente(s) e se a interação foi ou não interrompida. No que diz respeito àquilo que as crianças falam, foram criadas categorias relativas aos referentes, como, por exemplo, tempo (passado, presente, futuro, nenhum), real ou imaginário, assunto abordado (família, amigos, animais de estimação, outras pessoas, objetos, atividades, locais, sentimentos). Os referentes são, neste estudo, fundamentalmente o guia para a análise do comportamento verbal na relação falante-ouvinte.

Em contexto muito diferente, pois trabalhou com pacientes em situação pós-operatória, também Starling (1999) enfatizou o conteúdo. Observando pacientes pós-cirúrgicos, também considerou os temas ou "conteúdos" das verbalizações, os quais foram classificados em categorias (episódio clínico pós-cirúrgico, re-

⁵Para o treinamento, foram utilizados tanto material de Souza Filho (2000), relativo à situação terapêutica, como registros de verbalizações de outras duplas em situação de resolução de problemas.

lações sociais, vida cotidiana, mais a residual “outras”) e subcategorias (exemplo de subcategorias da categoria “episódio clínico do pós-cirúrgico”: alta hospitalar, estado físico, estado psicológico, medicação, dor, relações com o médico). Novamente, o conteúdo da verbalização é privilegiado.

Focalizar o conteúdo é uma alternativa que pode ser, e vem sendo, utilizada por pesquisadores que estudam diferentes aspectos relacionados ao comportamento verbal, mas há outra possibilidade: a de “...organizar o que as pessoas dizem do ponto de vista dos resultados obtidos (e procurados) sobre quem ouve (ou lê) o que se diz (ou escreve) ...”, conforme salientado por Botomé e Souza (1982, p. 21). De acordo com os autores:

As variáveis envolvidas, e mesmo determinantes, do comportamento verbal são mais do que apenas os referentes da palavra, do que a estrutura das frases ou do discurso, do que a aproximação ou o distanciamento entre o que é dito ou escrito e as regras ou convenções a respeito.

O assunto (conteúdo ou referente) e a estrutura da linguagem são importantes enquanto aspectos relacionados a dimensões da resposta verbal. Mas, é necessário, também, esclarecer o que acontece quando uma pessoa fala ou escreve (o processo de falar ou escrever) sobre algo e de uma determinada maneira. (p.7)

Apoiando-se na proposta skinneriana de interpretar o comportamento verbal, para o qual é essencial considerar a função da resposta, Botomé e Souza, (1982) defendem a importância de se considerar a “... relação entre o que a pessoa diz e os resultados de sua ação (o que resulta em termos de efeitos) sobre os ouvintes ou leitores.” (p.21).

Os autores identificam três funções da linguagem (informativa, diretiva e expressiva), que se diferenciariam em termos dos efeitos de fato produzidos. O discurso tem função informativa quando alguém faz com que outra pessoa domine certa informação sobre algo; pode ser examinado como falso ou verdadeiro; correto ou incorreto logicamente. A

função diretiva diz respeito ao uso voltado para “dirigir as ações dos ouvintes ou leitores”; ou seja, existe quando alguém, “ao falar, escrever, visa fazer com que outra pessoa aja de acordo com o que quer o falante” (p.27). Não havendo uma descrição de fatos ou objetos, tal discurso não pode ser analisado como falso ou verdadeiro, de forma similar ao que ocorre com o discurso com função expressiva. Este expressa sentimentos e emoções, provocando no ouvinte ou no leitor, disposições semelhantes; no discurso com função expressiva, é freqüente o emprego de analogias, metáforas e outras figuras de linguagem, adjetivação intensa etc. De acordo com os autores, a identificação do tipo de função da linguagem só é possível pela análise dos três termos, sendo que a relação mais definidora para as funções diretiva e expressiva se dá entre resposta e consequência produzida, isto é, entre o que é dito e os efeitos sobre o ouvinte⁶.

Dois destaques a serem feitos: 1) Os autores salientam que, no discurso, freqüentemente mais de uma função podem ser identificadas; exemplificando, fazem referência à “...linguagem com função expressiva contendo informações factuais e tendo efeito duplo: informar e, ao mesmo tempo, envolver e predispor sentimentos e disposições na audiência e nos leitores” (p. 37-38). Há, no entanto, a possibilidade de identificar a função que é preponderante. 2) A identificação da função deve levar em conta o efeito produzido no ouvinte, e não a intenção do falante.

A partir do proposto por Botomé e Souza (1982), decidiu-se analisar as verbalizações emitidas pelas duplas quanto a essas três funções, decisão que trazia implícita a necessidade de focalizar a relação falante-ouvinte, olhando para o efeito produzido pela verbalização do falante. Dado que as falas se encaixavam, com vários elos até a escolha da questão a partir da qual se obtinham informações para resolver o problema, optou-se

⁶Conforme pontuado por Engelmann (1978), um grupo de estudiosos da linguagem destaca seu papel funcional; como afirma, “*Linguístas e psicólogos da linguagem dizem-nos que a fala pode desempenhar diversas funções.*” (p. 16). Diferentes funções são identificadas por Engelmann, dentre as quais, as funções que Botomé e Souza (1982) denominam como informativa, diretiva e expressiva.

por classificar cada díade falante-ouvinte por seus *efeitos*. Para tanto, o pesquisador se questionava: Em função de quê o ouvinte está respondendo? Por exemplo, S1 poderia sugerir um rumo (“Vamos pedir a questão 5”), que só seria efetivado após muitas outras falas ocorrerem; essas outras falas, por sua vez, poderiam sugerir rumos, apresentar informações, que por sua vez poderiam ou não ser aproveitados. Neste caso, se o falante verbalizasse “Vamos pedir a questão 5”, os possíveis efeitos seriam o ouvinte aceitar o rumo sugerido ou se contrapor a ele, ou, ainda,

complementar, por exemplo. Se o efeito sobre o ouvinte fosse uma verbalização em função da direção dada pelo falante, concluíria-se que a *função* seria diretiva.

A utilização das propostas de Souza Filho (2000) e de Botomé e Souza (1982) para classificar as verbalizações que ocorreram durante a resolução do problema em duplas permitiu verificar que poderia haver aproximação entre ambas. O Quadro 2, a seguir, apresenta as referidas propostas, bem como a nova proposta de definição das categorias.

Tabela 2. Categorias para classificação de verbalizações - Botomé e Souza, Souza Filho e proposta das autoras.

<i>Funções Botomé e Souza</i>	<i>Categorias Souza Filho</i>	<i>Categorias Proposta Atual</i>
<i>Diretiva (DIR) Dirigir as ações do ouvinte</i>	<i>Conselho/Regra (COR): verbalizações que explicitam ou sugerem cursos de ação e/ou contingências em vigor.</i>	<i>Conselho/Sugestões (COS):</i> verbalizações que explicitam ou sugerem cursos de ação, isto é, explicitam como o indivíduo deve agir; explicitam ou sugerem inadequação de cursos de ação, isto é, explicitam ou sugerem que o indivíduo não deve agir de determinada forma; propõem cursos de ação alternativos. RTM cos: Retomada de conselhos/sugestões RTM obj: Retomada de objetivo
<i>Idem</i>	<i>Investigação (INV): verbalizações que indagam ou solicitam informações.</i>	<i>Investigação (INV):</i> verbalizações que indagam/solicitam informação. RTM inv: Retomada de investigações
<i>Informativa (INF) Permitir que ouvinte domine informações sobre fatos, pessoas, processos, etc</i>	<i>Informação (IFO):</i> verbalizações que informam sobre aspectos do processo terapêutico, sobre conceitos da Terapia Analítico-Comportamental, ou sobre assuntos abordados pelo cliente.	<i>Informação (IFO):</i> verbalizações sobre processos, conceitos e temas, isto é, verbalizações que fazem referência a esses diferentes aspectos em relação ao mundo, às pessoas e ao próprio indivíduo. RTM ifo: Retomada de informações
<i>Idem</i>	<i>Explicação (EXP):</i> verbalizações que sugerem origens (causas), descrições para os assuntos já discutidos na sessão.	<i>Explicação (EXP):</i> verbalizações que sugerem origens (causas), fatores e descrições, isto é, verbalizações que explicitam conexão entre x e y; descrevem contingências ou parte delas (pelo menos dois dos elementos: resposta, propriedade(s) da ocasião; possível consequência); descrevem comportamento(s) que não satisfaz(em) contingências, isto é, que não produz (em) determinada consequência.; eliminam alternativas, isto é, restringem conjunto possível de estímulos discriminativos (Sd). RTM exp Retomada de explicações

Tabela 2. Continuação

<i>Idem</i>	<i>Inferência (IFR): verbalizações que afirmam relações não explicitadas verbalmente pelo interlocutor sobre pessoas/eventos relacionados ao contexto de vida da cliente.</i>	<i>Inferência (IFR): verbalizações que explicitam conexões entre outras conexões. RTM ifr Retomada de inferências</i>
<i>Expressiva (EPR): expressar sentimentos e eliciar sentimentos, emoções e disposições semelhantes nos ouvinte ou leitores.</i>		<i>Expressiva (EPR): verbalizações que fazem referência a emoções, sentimentos e disposições do falante.</i>
	<i>Feedback (FBK): verbalizações de aprovação ou desaprovação de verbalização(ões) anterior(es), ou ainda verbalizações que sugerem a continuidade da verbalização anterior.</i>	<i>Feedback (FBK): verbalizações de concordância/aprovação(CCD), discordância /desaprovação(DIS), continuidade (CNT), interrupção de verbalização(ões) anterior(es) (INT). (~FBK): verbalizações ou ações não-verbais que indicam que o ouvinte ignorou ação do falante (IGN) Obs. Considerar esta categoria para ação do ouvinte.</i>
	<i>Outra verbalização (OUT): outras verbalizações.</i>	<i>Outra verbalização (OUT): outras verbalizações. Elo perdido (E LP): verbalizações subaudíveis ou não audíveis.</i>

Como pode ser observado na Tabela 2, as categorias (Souza Filho, 2000) IFO, EXP e IFR teriam função informativa. No caso da categoria COR, esta abrangeria, em parte, verbalizações que teriam função diretiva (como é o caso de explicitação /sugestões de rumos de ação) e verbalizações que teriam função informativa (como é o caso de descrição de contingências que, ao identificar relações funcionais, propõe uma explicação). Na proposta atual, as verbalizações que descreveriam contingências são categorizadas como EXP, com função informativa. Permanecem categorizadas como COR as verbalizações que sugerem/explicitam cursos de ação, as quais, juntamente com a categoria INV, têm função diretiva. Verifica-se, na Tabela 2, a inserção da categoria RTM, que permite identificar verba-

lizações que retomam (correta ou incorretamente) sejam dados já obtidos (reafirmar informações, conexões entre elementos, conexões entre conexões) sejam cursos de ação propostos.

Quanto à categoria FBK, considerou-se que esta deveria sempre ser aplicada às verbalizações, aspecto necessário para analisar a relação falante-ouvinte; a cada verbalização do falante, decidiu-se identificar a reação do ouvinte, especificando-se o tipo de feed-back ocorrido ou a não ocorrência de feed-back, quando fosse o caso.

A aplicação da categorização

As propostas de representação (Formas 2 e 3) e de categorização foram aplicadas a verba-

Verbalizações e o estudo de eventos encobertos

Tabela 3. Exemplo de categorização das verbalizações.

Falante	Ouvinte	Catego- rias	Subcate- gorias	Efeito FBK
Seqüência 1				
[S1: Pega folha de perguntas]				
S2.1: A primeira coisa a saber é qual o critério utilizado pela empresa na atribuição de salário. Caso a gente saiba	S1.1: Peraí [pega a folha com as questões] [lê a folha de perguntas e S2 olha as questões]	DIR	COS	INT
S1.1: Peraí [pega a folha com as questões] [lê a folha de perguntas e S2 olha as questões]	S2.2: Acho que a chave é esta: qual o critério utilizado. A partir do momento que a gente sabe o critério, a gente pode	DIR	COS (ritmo)	IGN
S2.2: Acho que a chave é esta: qual o critério utilizado. A partir do momento que a gente sabe o critério, a gente pode	S1.2: Não, a gente já sabe aqui, não, a gente <...> quanto ganha.	DIR	COS	DIS
S1.2: Não, a gente já sabe aqui, não, a gente <...> quanto ganha.	S2.3: Eu sei, mas por exemplo, se o critério utilizado pela empresa na atribuição dos salários é empregado com mais de 10 anos ganha salário x', aí a gente vem aqui 'José trabalha há quantos anos na empresa.	ELP*	ELP	ELP
S2.3: Eu sei, mas por exemplo, se o critério utilizado pela empresa na atribuição dos salários é empregado com mais de 10 anos ganha salário x', aí a gente vem aqui 'José trabalha há quantos anos na empresa.	S1.3: <...> [recomeça a ler as questões]	INF	EXP	ELP
S1.3: <...> [recomeça a ler as questões]	S2.4: E tira pelas características dele ao mesmo tempo.	ELP	ELP	ELP
S2.4: E tira pelas características dele ao mesmo tempo.	S1: [lê questões]	INF	EXP	IGN
S1: [lê questões]		ELP	ELP	ELP
S2.5: Ó, vem aqui [aponta uma questão] e [aponta aqui outra]	S1.4: [olha as questões] Se citar a escolaridade	DIR	COS	CNT
S1.4: [olha as questões] Se citar a escolaridade	S2.6: Se está implícita a escolaridade, vem aqui e aqui	OUT	OUT	CNT
S2.6: Se está implícita a escolaridade, vem aqui e aqui	S1.5: Acho que é a mesma coisa, quer ver?	INF	EXP	CCD
S1.5: Acho que é a mesma coisa, quer ver?	S2.7: Mas a gente <...> por um, né?	INF	IFO	ELP
S2.7: Mas a gente <...> por um, né?	S1.6: Vamos fazer um? Questão 1.	ELP	ELP	ELP
S1.6: Vamos fazer um? Questão 1.	S2.8: Questão 1.	DIR	COS	CCD
S2.8: Questão 1. <i>Primeira escolha.</i>				<i>1ª infor mação</i>

* Atentar para o fato de que, na diáde anterior, a verbalização S1.2 pôde ser categorizada, em Efeito/FBK, como discordância. No entanto, quando passou a se referir como verbalização do falante, não houve possibilidade de categorização do ponto de vista da função em virtude dos elos perdidos, daí ser ELP. Situações similares ocorreram outras vezes.

lizações de uma dupla de participantes trabalhando em uma tarefa de resolução de problemas⁷. Como já salientado, a tarefa dos participantes era descobrir o salário de José, com o menor número de questões. Nesse tipo de tarefa, parte das informações é deliberadamente omitida e disponível ao participante a partir de questões por ele formuladas. O rol de questões fornecidas para escolha varia em abrangência: há questões cujas informações decorrentes permitem eliminar conjunto maior de alternativas do que outras, dirigindo as escolhas posteriores.

Na Tabela 3, apresenta-se, como exemplo, parte do fluxo de verbalizações dos participantes categorizadas por díade falante-ouvinte (Forma 3); a função da verbalização do falante foi classificada segundo categorias e subcategorias, e a ação do ouvinte foi considerada enquanto efeito (feedback).

A utilização da Forma 3 permitiu evidenciar as seqüências de verbalizações, por díades falante-ouvinte, que levaram à escolha de cada questão, as questões escolhidas e as categorias das verbalizações.

Na Tabela 4, apresentam-se os dados produzidos pela aplicação da proposta de categorização.

A dupla de participantes analisada chegou à resposta-solução com cinco questões (questões 1, 20, 18, 8 e 16); considerando-se ser este o número mínimo de questões necessárias para obter as informações que levam à resposta-solução, essa dupla atingiu o grau máximo de eficiência. Até a chegada à resposta-solução, ocorreram seis *seqüências de verbalizações* - a última referente ao encaminhamento para a solução -, sendo a 2ª seqüência a que teve mais elos orais.

Levar em conta as questões escolhidas permite verificar a "qualidade" das informações obtidas, aspecto que precisa ser considerado na resolução desse tipo de tarefa, já que algumas são mais "eficientes" por eliminarem maior número de alternativas. Exemplo disso é a questão 1, que explicita critérios para atribuição dos salários, a qual foi escolhida pela dupla em primeiro lugar; as questões subse-

qüentes relacionam-se à primeira como se dela fossem subconjunto: os participantes obtiveram as informações das mais abrangentes às mais específicas, sendo compreensível que a 2ª seqüência, que é a de decisão acerca de qual caminho seguir diante dos critérios, tenha sido a maior.

Na Tabela 4, verifica-se que, no total, ocorreram 85 elos orais (perfazendo 85 díades falante-ouvinte), 07 dos quais (8,23%) foram perdidos.

Quanto à *função*, verifica-se que em maior freqüência apresentam-se verbalizações com função *informativa*, com 41 ocorrências (48,23%), e *diretiva*, com 29 ocorrências (34,11%). Praticamente não ocorreram elos orais com função expressiva (somente um caso), o que não é de se estranhar já que a tarefa proposta se configura mais como um "desafio cognitivo", em que expressões afetivas e emocionais apresentariam baixa probabilidade de ocorrência. No entanto, é possível que, em situações terapêuticas ou em situações problemáticas pessoais, elos orais com função expressiva aparecessem com maior freqüência, suposição que pode ser testada em estudos posteriores.

Quanto às subcategorias, verifica-se que informações, sugestões de cursos de ação e explicações (IFO+RTM ifo/ COS+RTMcos/ EXP) apareceram com, respectivamente, 25, 20 e 12 ocorrências. Informações e explicações aparecem associadas a indicações e sugestões de cursos de ação. Interessante destacar a presença da categoria RTM, que identifica a presença de retomadas periódicas seja do conjunto de informações/explicações já elaboradas, seja do objetivo/ problema, ou ainda dos cursos de ação já produzidos. Essas retomadas, por sua vez, pressupõem meios apropriados e construídos para tal, tais como releitura de material escrito, registros de informações que possam ser consultados. A consulta a esse material, que pode ser inferida na resolução individual de problema por indícios como olhar para o registro das anotações feitas, é claramente detectada na dupla, ao emitir verbalizações sobre o realizado anteriormente. Um

⁷Vale destacar que, durante o processo de elaboração das formas de representação e de categorização, foram utilizadas as verbalizações de duas outras duplas de participantes (duplas 1 e 2). A categorização, cujos dados serão apresentados na Tabela 1, foi aplicada às verbalizações de uma terceira dupla (dupla 3)

Verbalizações e o estudo de eventos encobertos

Tabela 4. Categorização das verbalizações ocorridas em diádes.

	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.	6a.	
	Seqüência	Seqüência	Seqüência	Seqüência	Seqüência	Seqüência	
CATEGORIAS	Freqüência	Freqüência	Freqüência	Freqüência	Freqüência	Freqüência	TOTAL
DIR (Diretiva)	5	13	2	7	2	0	29
IFO (Informativa)	4	19	1	9	4	4	41
EPS (Expressiva)	0	0	0	1	0	0	01
ELP (Elo Perdido)	3	3	0	1	0	0	07
OUT (Outros)	1	2	0	4	0	0	07
TOTAL	13	37	3 *	22	6	4	85
SUBCATEGORIAS	Freqüência	Freqüência	Freqüência	Freqüência	Freqüência	Freqüência	TOTAL
COS (Curso de ação, ordem, sugestão, etc.)	4	8	2	2	1	0	17
COS ritmo (Ritmo)	1	0	0	0	0	0	01
RTM cos (Retomada de curso de ação, etc.)	0	2	0	1	0	0	03
INV (Investigação)	0	3	0	4	1	0	08
EXP (Explicação)	3	5	0	0	2	2	12
IFO (Informação)	1	7	1	4	2	2	17
RTM ifo (Retomada de Informação)	0	3	0	5	0	0	08
RTM obj (Retomada de objetivo)	0	4	0	0	0	0	04
EPS (Expressão)	0	0	0	1	0	0	01
ELP (Elo Perdido)	3	3	0	1	0	0	07
OUT (Outros)	1	2	0	4	0	0	7
TOTAL	13	37	3**	22	6	4	85
INT (Interrupção)	1	0	0	0	0	0	01
IGN (Ignora)	2	2	1	0	0	0	05
DIS (Discordância)	1	10	1	4	0	2	18
CNT (Continuação)	2	18	0	10	5	1	36
CCD (Concordância)	2	3	1	3	1	1	15
ELP (Elo Perdido)	5	1	0	1	0	0	07
OUT (Outros)	0	3	0	4	0	0	07
TOTAL	13	37	3***	22	6	4	85

* Verbalização categorizada duplamente (DIR/IFO).

** Verbalização categorizada duplamente (COS/IFO)

*** Verbalização categorizada duplamente (DIS/IGN)

bom exemplo é a 2ª seqüência, na qual há certo predomínio da função informativa, que se expressa nos diálogos em que informações e explicações (razões pelas quais determinado curso de ação seria o mais adequado) são fornecidas e retomadas, em especial os objetivos da tarefa e as informações já obtidas a partir da primeira questão, o que indica sob controle de que a dupla foi encaminhando a

solução do problema.

Considerar a reação do ouvinte ao falante (Efeito/FBK) permite verificar que as informações, explicações, e indicações de cursos de ação foram predominantemente "complementadas" pelo interlocutor, indicando que cada um dos participantes ficou, na maior parte do tempo, sob controle das informações que o outro fornecia. E de que forma foram

complementadas? Focalizando os efeitos das verbalizações, verifica-se que a maior frequência foi de continuidade (CNT), com 36 ocorrências (42,35%), com frequência menor de discordâncias (DIS), com 18 ocorrências (21,17%), e concordâncias (CCD), com 15 ocorrências (17,64%), possibilitando a “construção” do caminho que conduziria à resposta-solução. As discordâncias apresentam função produtiva: o participante, sob controle da fala do interlocutor, questionou-o acerca do caminho indicado ou informação fornecida, contrapondo a eles outras alternativas e/ou exigindo do parceiro a explicitação das razões pelas quais estaria sugerindo algo (sob controle de que a verbalização foi emitida). Tal procedimento parece ajudar na eliminação de alternativas pouco prováveis de levarem à solução e na consideração daquelas que possivelmente contribuirão para a resolução do problema. As discordâncias também revelam *correções*, o que possibilita que ambos os elementos da dupla possam ficar sob controle das mesmas informações para prosseguir em direção à solução.

Para a resolução deste tipo de problema, os dados obtidos revelam a importância de:

- ✍ Estar sob controle do problema
- ✍ Estar sob controle do que já se sabe acerca dele
- ✍ Estar sob controle de alternativas possíveis a serem escolhidas
- ✍ Eliminar alternativas que se prevê não conduzirem à solução. A previsão das consequências de dada conduta, que possibilita a eliminação de determinadas alternativas expressou-se, no caso dos participantes observados, por formulações do tipo “Se....., então”.

No tipo de problema proposto, seria possível a formulação de uma regra que levaria à solução - por exemplo, escolher as questões mais abrangentes e, em seqüência, as específicas delas decorrentes -, no entanto isso não foi

solicitado aos participantes. Considerando as falas dos participantes é possível inferir que tal regra poderia ter sido formulada corretamente.

Considerações Finais

Como salientado, no estudo da resolução de problemas, defronta-se com a problemática dos eventos encobertos, sendo a busca de procedimentos metodológicos para a publicização de elos que poderiam permanecer encobertos, um desafio a ser superado. Questões metodológicas se fazem presentes, tanto no que se refere ao modo de tornar públicos tais elos, quanto ao tratamento analítico das informações obtidas. Foi nessa última vertente que o presente trabalho foi apresentado, já que procurou discutir questões metodológicas decorrentes da aplicação de uma proposta para a publicização de elos que poderiam permanecer encobertos durante a resolução de problemas.

O exposto anteriormente sobre representação e categorização de verbalizações permite defender que a utilização das duas formas de representação (Formas 2 e 3) são complementares, sendo útil sua aplicação conjunta. A proposta de categorização parece promissora no tratamento das verbalizações registradas, possibilitando obter informações sobre o fluxo comportamental dos indivíduos em contexto de resolução de problemas. Embora aparentemente promissoras, tanto as formas de representação quanto a categorização propostas deveriam continuar sendo avaliadas. No campo da resolução de problemas, novos estudos utilizando outros tipos de tarefa permitiriam avaliar sua aplicabilidade intra-área; já estudos envolvendo interações verbais entre crianças em situação natural, semelhantes aos de Bijou, Chao e Ghezzi (1988) e estudos na área clínica poderiam avaliar sua generalidade inter-áreas.

Anexo 1

Tarefa: Descubra qual é o salário

A companhia para a qual José trabalha paga até 03 S.M. (salários mínimos) para alguns dos empregados, de 4 a 10 S.M. para outros e, ainda, mais de 10 S.M. para um outro grupo de empregados. O objetivo é descobrir qual é o salário de José.

Algumas condições serão dadas a você: a) há um conjunto de questões que permitem obter informações adicionais; b) estas questões serão apresentadas a você em uma folha.

Leia todas as questões antes de escolher as que lhe permitem obter as informações mais relevantes para descobrir qual é o salário de José.

Há apenas uma restrição: você deve descobrir o salário, fazendo o menor número possível de questões; daí ser importante pensar bem sobre as questões que serão feitas.

Questões oferecidas aos participantes com respectivas informações

1. Quais os critérios utilizados pela empresa na atribuição de salários?
Para definir o nível salarial, a empresa leva em conta as seguintes informações sobre seus funcionários: nível de escolaridade; tempo de trabalho na própria empresa; experiência anterior na função que exerce; disponibilidade de horário fora do expediente ou para realizar viagens.
2. José já completou o 1º grau (até a oitava série)?
Sim, José já completou o 1º grau.
3. José já completou o 2º grau?
Sim, José já completou o 2º grau.
4. José tem curso superior completo?
Não, José não frequenta, nem frequentou, curso superior.
5. José trabalha há mais de 5 anos na empresa?
Não, José não trabalha há mais de 5 anos na empresa.
6. José trabalha há 5 anos na empresa?

Não, José não trabalha há 5 anos na empresa.

7. José trabalha há menos de 5 anos na empresa?
Sim, José trabalha há menos de 5 anos na empresa.
8. José tem experiência anterior na função que exerce?
Sim, José tem experiência anterior na função que exerce.
9. José tem disponibilidade de horário fora do expediente ou disponibilidade para viagens?
Não, José não tem disponibilidade de horário fora do expediente, nem disponibilidade para viagens.
10. José tem cursos extracurriculares, além da escolaridade formal?
Sim, José tem cursos extracurriculares, além da escolaridade formal; ele fez cursos de informática.
11. Qual é a idade de José?
José tem 41 anos de idade.
12. José tem filhos em idade escolar?
Sim, José tem três filhos, todos em idade escolar.
13. A empresa considera em sua política salarial o fato de os funcionários terem filhos em idade escolar?
Não, o número de filhos dos funcionários e sua faixa etária não são utilizados como critério de atribuição salarial.
14. A empresa considera em sua política salarial a idade dos funcionários?
Não, a idade dos funcionários não é utilizada como critério de atribuição salarial.
15. Qual é o nível mínimo de escolaridade exigido pela empresa em que José trabalha?
O nível mínimo de escolaridade exigido pela empresa em que José trabalha é o fundamental completo.
16. Há quanto tempo José trabalha nesta empresa?
José trabalha nesta empresa há dois anos.
17. Quanto ganha um funcionário com fundamental completo?
O funcionário ganha: a) até 3 salários míni-

-mos, se tiver até 5 anos de tempo de serviço na própria empresa e se não tiver disponibilidade de horários fora do expediente; b) de 4 a 10 salários mínimos, se tiver mais de 5 anos de tempo de serviço na empresa e se tiver disponibilidade de horários fora do expediente.

18. Quanto ganha um funcionário com médio completo?

O funcionário ganha: a) de 4 a 10 salários mínimos, se tiver até 5 anos de tempo de serviço na empresa e se tiver experiência anterior na função que exerce; b) mais de 10 salários mínimos, se tiver mais de 5 anos de tempo de serviço na empresa e se não tiver experiência anterior na função que exerce.

19. Quanto ganha um funcionário com superior completo?

O funcionário ganha: a) de 4 a 10 salários mínimos, se não tiver disponibilidade de horários fora do expediente e não tiver experiência anterior na função que exerce; b) de 10 a 15 salários mínimos, a) se tiver menos de 5 anos de tempo de serviço na empresa e não tiver experiência anterior na função que exerce; c) mais de 15 salários mínimos, tiver disponibilidade de horários fora do expediente e tiver experiência anterior na função que exerce.

20. Qual é o nível de escolaridade de José?

José tem o médio completo.

Referências

- Banaco, R. A. (1999). O acesso a eventos encobertos na prática clínica: um fim ou um meio? *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, 1(2), 135-142.
- Banaco, R. A., Zamignani, D. R. e Kovac, R. (1999). O estudo de eventos privados através de relatos verbais de terapeutas. Em Roberto Alves Banaco (Org.) *Sobre comportamento e cognição: aspectos teóricos, metodológicos e de formação em análise do comportamento e terapia cognitivista*. 2ª ed. rev. Santo André: ARBytes, pp. 289-301.
- Bijou, S. W., Chao, C. e Ghezzi, P. M. (1988). Manual of instructions for identifying analyzing referential interactions II. *The Psychological Record*, 98, 401-414.
- Botomé, S. P. E Souza, D. G. (1982). *Linguagem: uma classe de comportamentos com múltiplas funções*. Texto escrito para uso interno da disciplina Psicologia Geral para o Curso de Enfermagem da Universidade Federal de São Carlos.
- Engelmann, A. (1978). *Os estados subjetivos: uma tentativa de classificação de seus relatos verbais*. São Paulo: Ática.
- Gongora, M. A. N. e Abib, J. A. D. (2001). Questões referentes à causalidade e eventos privados no Behaviorismo Radical. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, 3 (1), 9-24.
- Lampreia, C. (1996). Skinner e o mundo dentro da pele. *Temas de Psicologia*, 2, 29-40.
- Moroz, M. (1991). *Resolução de problemas: problema a ser solucionado conceitual e empiricamente. Uma análise da interpretação de B. F. Skinner*. 250 p. Tese de Doutorado, Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia da Educação, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo-SP.
- Moroz, M. (1993). Parâmetros conceituais da resolução de problemas em B. F. Skinner. *Acta Comportamental*, 1 (2), 132-143.
- Moroz, M. e Tourinho, E. Z. (1998). Resolução de problemas em grupo: alternativa para favorecer a ocorrência de elos públicos no fluxo de respostas? *Resumos de Comunicações Científicas da 28ª Reunião Anual de Psicologia*, p. 91. Ribeirão Preto, SP: Sociedade Brasileira de Psicologia.
- Moroz, M.; Rubano, D. R. ; Rodrigues, M. E. e Lucci, M. A. (2001). Comportamento Verbal - Análise da produção científica nacional publicada no quinquênio 1994-1995. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, 3 (1), 69-82.

- Simonassi, L. E. (1999). Cognição: Contato com contingências e regras. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, 1 (1), 83-93.
- Simonassi, L. E.; Oliveira, C. I. de; Gosch, C. S. (1997). Exposição a contingências, conteúdo de instrução e formulação de regras. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 13 (2), 189-195.
- Simonassi, L. E.; Oliveira, C. I. de; Gosch, C. S.; Carvalho, M. V. (1997). Efeitos de palavras-chave sobre a solução de problemas e regras. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 13 (2), 197-202.
- Simonassi, L. E.; Tourinho, E. Z.; Silva, A. V. da (2001). Comportamento Privado: acessibilidade e relação com o comportamento público. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 14 (1), 133-142.
- Skinner, B. F. (1975). *Tecnologia do Ensino*. Tradução de R. Azzi. 1ª reimp. São Paulo: E.P.U. (trabalho original publicado em 1968)
- Skinner, B.F. (1982). *Sobre o behaviorismo*. Tradução de M. P. Villalobos. São Paulo: Cultrix/EDUSP. (trabalho original publicado em 1974)
- Skinner, B. F. (1984). The operational analysis of psychological terms. *The Behavioral and Brain Sciences*, 7, 547-553. (trabalho original publicado em 1945).
- Skinner, B. F. (1992). *Verbal Behavior*. Massachusetts: Copley Publishing Group. (trabalho original publicado em 1957).
- Souza Filho, R. C. (2000). *Assertividade e passividade na terapia analítico-comportamental: análise de um atendimento clínico em estágio supervisionado*. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Teoria e Pesquisa do Comportamento, UFPa. Belém-PA.
- Starling, R. R. (1999). Observação direta e medidas do comportamento verbal nas investigações da enfermidade: um estudo piloto. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, 1 (2), 107-124.
- Sundberg, M. L. (1991). 301 Research topics from Skinner's book *Verbal Behavior*. *The Analysis of Verbal Behavior*, 9, 81-96.
- Tourinho, E. Z. (1997). Evento privado: funções e limites do conceito. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 13 (2), 203-209.

Recebido em: 07/04/2005

Primeira decisão editorial em: 06/11/2005

Versão final em: 30/11/2005

Aceito em: 15/12/2005