

ENFERMAGEM DE SAÚDE MENTAL E PSIQUIÁTRICA

EVIDÊNCIAS EM SAÚDE MENTAL: DA CONCEÇÃO À AÇÃO

TREINO DE ASSERTIVIDADE

FICHA TÉCNICA

Título:

EVIDÊNCIAS EM SAÚDE MENTAL: DA CONCEÇÃO À AÇÃO

Organização:

Ana Querido | ORCID <https://orcid.org/0000-0002-5021-773X>

Catarina Tomás | ORCID <https://orcid.org/0000-0003-3713-3352>

Carlos Laranjeira | ORCID <https://orcid.org/0000-0003-1080-9535>

Daniel Carvalho | ORCID <https://orcid.org/0000-0002-5058-525X>

José Carlos Gomes | ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4089-1034>

Olga Valentim | ORCID <https://orcid.org/0000-0002-2900-3972>

Design gráfico, capa e paginação:

Dos autores

1ª Edição de 2020

ISBN: *****(e-book)

DOI: <https://doi.org/10.25766/i4hy-dg37>

Reservados todos os direitos

Escola Superior de Saúde de Leiria

Departamento de Ciências de Enfermagem | Enfermagem de Saúde Mental e

Psiquiátrica

Instituto Politécnico de Leiria

2020

TREINO DE ASSERTIVIDADE

Ana Querido¹; Catarina Tomás¹; Carlos Laranjeira¹; Daniel Carvalho²; Olga Valentim¹

¹ PhD; MSc, MHN

² MSc, MHN

Objetivos educacionais

Pretende-se que no final deste capítulo o estudante seja capaz de:

- Identificar estilos de comunicação;
- Analisar as situações de comunicação, identificando respostas assertivas possíveis;
- Treinar técnicas de comunicação assertiva, reconhecendo o seu efeito terapêutico e identificando obstáculos no processo.

1. ESTILOS DE COMUNICAÇÃO

A comunicação é um processo interpessoal que envolve trocas verbais e não verbais de informações e ideias. Existem 4 estilos de comunicação sendo eles: a comunicação assertiva, passiva, passiva-agressiva e agressiva¹.

Na **comunicação assertiva**, os indivíduos defendem os seus direitos básicos pessoais sem para isso violarem os direitos básicos dos outros. Expressam os seus direitos de forma aberta e honesta e assumem a responsabilidade pelas suas próprias ações deixando os outros fazerem as escolhas deles. Este tipo de comportamento leva estes indivíduos a estabelecer relações agradáveis e satisfatórias com os outros.

Na **comunicação passiva**, muitas vezes, designada por comunicação não assertiva, os indivíduos procuram constantemente agradar aos outros à custa de negar os seus próprios direitos humanos básicos. Por norma, estes indivíduos, não demonstram os seus verdadeiros sentimentos e conseqüentemente sentem-se ansiosos e magoados uma vez

que não tomam decisões, deixando os outros escolherem por eles. Sentem-se pouco à vontade com interações interpessoais e apresentam uma voz muitas vezes fraca e hesitante.

Na **comunicação passiva-agressiva** os indivíduos são desleais, manipuladores, críticos e bastante sarcásticos. Estes indivíduos defendem os seus próprios direitos assumindo a forma de uma ação passiva, de não confrontação. Deste modo, estes indivíduos, permitem que os outros realizem escolhas por eles e depois resistem a essas mesmas escolhas utilizando para isso comportamentos passivos como procrastinar, teimosia, desperdiçar tempo, entre outros. Este tipo de comportamento proporciona um sentimento de controlo, no entanto, estes indivíduos sentem ressentimento e que estão a ser usados, apresentando muitas vezes um nível de confiança muito baixo.

Na **comunicação agressiva**, ao contrário da comunicação não assertiva, os indivíduos defendem os seus direitos básicos pessoais, verificando-se para isso, uma violação dos direitos básicos pessoais dos outros. Estes indivíduos apresentam-se por norma como indivíduos com ar de superioridade, frios e muitas vezes sem emoção. Este tipo de comportamento prejudica as relações interpessoais.

1.1. ASSERTIVIDADE

Entende-se por assertividade “uma atitude de consideração, respeito e defesa de si mesmo e do outro; expressar pensamentos, ideias, e sentimentos, de forma clara e autêntica, aceitando-os como parte representativa de si mesmo e da forma como vê o mundo”² (p.11).

Segundo Pereira, Seabra & Valentim³, uma das técnicas utilizadas para promover a comunicação assertiva consiste na utilização da resposta assertiva utilizando a técnica dos 5 Eu’s (Eu vejo, Eu penso, Eu sinto, Eu quero, Eu pretendo). Através desta técnica o indivíduo descreve a situação, exprime o que pensa sobre a mesma, expressa sentimentos positivos e negativos, especifica o seu pedido e determina as consequências que pretende obter da mesma⁴.

Para além da resposta assertiva é necessário usar um conjunto de estratégias não verbais/comportamentais sendo estas: - o contacto visual intermitente, que transmite o interesse pelo que o outro diz; - a postura corporal assertiva (inclinar-se ligeiramente na direção da outra pessoa); - a distância correta (não invadindo o espaço pessoal); - a gesticulação, que dá poder à palavra falada; - a sonoridade da voz e a fluência no discurso¹.

A habilidade assertiva abrange quatro dimensões⁵: a) uma primeira que corresponde à assertividade negativa (que inclui a expressão de sentimentos negativos como seja a defesa de direitos e interesses, pedido de alteração de comportamento incomodativo no outro, negação de pedidos, iniciativa na resolução de problemas e satisfação de necessidades); b) uma segunda dimensão associada à expressão de limitações pessoais (que engloba a admissão de falhas, desconhecimentos ou dificuldades, gestão do criticismo e da pressão social, pedidos de ajuda ou atenção quando necessário); c) a terceira dimensão aplica-se à assertividade de iniciativa (a capacidade e facilidade em iniciar, manter ou terminar relacionamentos, defender direitos próprios, recusar pedidos, gerir grupos sociais, decidir e/ou assumir responsabilidades, ser independente e autónomo, inconformista e capaz de expressar opiniões e crenças pessoais) e, por último, d) a assertividade positiva (que abrange o saber elogiar receber elogios e expressar sentimentos positivos de agrado e satisfação) .

Objetivos do treino assertivo:

- (1) Ajudar o indivíduo a assegurar que os seus direitos não serão violados;
- (2) Reconhecer os direitos dos outros;
- (3) Comunicar a sua opinião de forma confiante;
- (4) Recusar pedidos irrazoáveis;
- (5) Fazer pedidos razoáveis;
- (6) Lidar eficazmente com recusas irrazoáveis;
- (7) Evitar conflitos agressivos desnecessários;
- (8) Desenvolver e manter um sentido pessoal de eficácia.

Condições de utilização - Na defesa dos direitos próprios perante os outros (chefias); recusar pedidos não razoáveis, comunicar com utentes que insultam; comunicar com utentes manipuladores.

Tipos de resposta assertiva:

Assertividade básica envolve a simples defesa pessoal de direitos, crenças, sentimentos e opiniões. Por exemplo: “Desculpe, eu gostava de acabar de lhe explicar o tratamento”.

A assertividade escalonada é um tipo de resposta que pode ser utilizado quando uma resposta assertiva básica não produziu qualquer efeito no recetor. Nesta situação, pode-se, gradualmente, aumentar ou escalonar o grau de assertividade empregue (ex: Nível 1: “Lamento, não tenho possibilidade de alterar a hora do tratamento de amanhã.”; Nível 2: “Como já lhe expliquei, não me será possível alterar o seu tratamento para outra hora.”; Nível 3: “Peço-lhe que não insista! Já lhe disse duas vezes, não consigo alterar a minha agenda de amanhã!”).

Asserção empática surge como um tipo de resposta adequado quando o interlocutor está sensibilizado e pode sentir-se ofendido com a expressão de sentimentos por parte do outro. A utilizar quando a relação com o outro é importante e este está fragilizado. Primeiro devemos reconhecer algo (sentimentos, desejos, crenças) em relação ao interlocutor (por ex: tristeza) ou situação (ex: pressão de tempo). Depois, descrevemos a nossa situação, sentimentos, desejos ou crenças. Por exemplo: “Eu percebo que não sente melhoras e considera que este tratamento não é o mais adequado para si. Gostava muito de lhe explicar o meu ponto de vista sobre a sua evolução e sobre o plano de cuidados que acordámos.”

Asserção de confronto apropriada quando existem discrepâncias (por ex. as palavras do interlocutor contradizem o seu comportamento). Este tipo de resposta assertiva tem três partes: (1) descrição objetiva do que a outra pessoa disse que faria; (2) descrição do que a outra pessoa fez na realidade; (3) expressão do que realmente pretende. Por exemplo, “Disse-me que passaria a realizar 30 minutos dos exercícios todos os dias em casa. Tínhamos acordado que o seu plano de recuperação passava essencialmente pelo

trabalho desenvolvido em casa. Esta semana, verifiquei que nunca realizou os exercícios. Como já lhe expliquei, na minha opinião, é muito difícil recuperar só com os tratamentos nos aparelhos do ginásio. O que acha que o está a impedir de realizar os exercícios em casa?”. Particularmente eficaz nas situações em que previamente foi efetuado um pedido assertivo de mudança de comportamento, com o qual o outro concordou, mas que acabou por não cumprir.

Mensagem do EU - inclui a expressão de desejos (ex., “Eu gostava que chegasses a horas para ...”), sentimentos (ex: “Quanto me diz que não quer fazer o tratamento, eu sinto-me ...”) e asserções (ex: “Quando chega atrasado, iniciamos as sessões depois da hora, o que atrasa todo o meu trabalho com os outros utentes. Sinto que não está a respeitar o meu trabalho. Eu gostava realmente que não voltasse a chegar atrasado.”). O indivíduo recorre à primeira pessoa do singular e tenta descrever, de forma concreta, o que pensa ou sente, produz efeitos positivos, sem atacar a autoestima da outra pessoa.

Para as situações em que existe agressividade ou persistência da parte do interlocutor:

- Técnica de Ignorar - consiste em ignorar o comentário agressivo ou insultuoso do outro e manter os seus objetivos (ex: “Parece-me que está muito exaltado, acho melhor falarmos sobre este assunto mais tarde.”);
- Nevoeiro - aceitação da crítica negativa do outro, sem demonstrar intenção de mudar o comportamento que despoletou a crítica;
- Disco riscado - repetir, com tranquilidade e sempre da mesma forma, o ponto de vista pessoal, ignorando as interrupções ou provocações que possam surgir da parte do interlocutor.

Aptidões e treino para o comportamento Assertivo

Aptidão	Como?	Exemplo
Ser claro, conciso e específico	Diga aquilo que quer realmente dizer, da forma mais direta possível. Se necessário, dê exemplos que ilustrem aquilo que quer dizer.	Em vez de dizer: “Lembras-te que fizemos uma reunião de grupo há uns tempos? Aquela a que tiveste de faltar? Será que a Ana te deu a informação?”

	<p>Não pressuponha que a outra pessoa já sabe o que quer apenas porque o sugeriu.</p> <p>Não faça prefácios às suas frases ou pedidos com justificações, falando muito para dizer pouco, pois o recetor recebe uma mensagem pouco clara e pode interpretá-la mal.</p> <p>Se não obtiver uma resposta clara, a repetição é adequada.</p>	<p>Diga: «Combinámos que passarias os gráficos no computador até hoje. Já estão prontos?»</p>
Usar frases na 1ª pessoa	<p>Não existe asserção sem EU – dizer “eu” significa que assume a responsabilidade pelos seus pensamentos, sentimentos e ações e que não culpa os outros.</p>	<p>Em vez de “Tu irritas-me”, dizer “Eu sinto-me irritado”.</p> <p>Em vez de “Tens razão”, dizer “Eu concordo”.</p> <p>Em vez de “Sabes como é, ninguém consegue decidir sobre estes pontos, não é?”, dizer “Eu estou a ter dificuldade em decidir”.</p>
Empatizar	<p>Reconheça o que o recetor diz sobre a sua situação, dificuldades, sentimentos e opiniões – ele saberá que o está a ouvir e a prestar atenção ao que é importante para ele, e isto constrói a compreensão entre os dois.</p>	<p>A: “Podes-me dizer se consegues ter a tua parte do trabalho pronta até para a semana?”</p> <p>B: “Tenho pena, mas vou Ter um teste e pode ser que haja atraso.”</p> <p>A: Eu compreendo que isto te vá criar dificuldades (empatia), mas já estás atrasado uma semana e eu gostava de ter o assunto terminado dentro de uma semana.”</p>
Respeitar os outros	<p>O outro, como você, tem uma opinião e sentimentos sobre as situações. Quando critica alguém ou rejeita um pedido, mostre que, longe de ser um ataque pessoal a esse alguém como um todo, está a dizer algo de específico ao comportamento/pedido em questão.</p>	<p>A: “Fico contente por teres percebido as tuas tarefas tão rapidamente, mas estou preocupado com a tua pontualidade. Podes fazer o possível por chegar às 09:30?” (apreciação seguida de crítica construtiva e pedido de mudança)</p>
Pedir mudança de comportamento	<p>Se não lhe agrada alguma coisa que o outro fez ou se sente prejudicado por ele, peça-lhe que mude o seu comportamento.</p> <p>Esta técnica é usada frequentemente quando se faz uma crítica construtiva ou quando se lida com comentários destrutivos.</p>	<p>A: “Estou aborrecido por não me teres dado o recado do Hugo Silva logo de manhã. Gostava que, de futuro, escrevesse as mensagens em vez de as decorar.” (crítica construtiva com pedido de mudança de comportamento).</p>

Oferecer-se para mudar	Depois de aceitar a crítica de alguém, se quiser, ofereça-se para mudar o seu comportamento.	B: “Penso que a tua apresentação foi muito comprida.” A: “Concordo. Vou repensá-la e cortar o tempo para metade.” (oferecer-se para mudar).
-------------------------------	--	---

EXERCÍCIOS

1ª Parte

- Identificar áreas de défice de assertividade

Preenchimento da escala e do mapa da assertividade (cf. Apêndice I).

Autorreflexão sobre os resultados e as expectativas dos estudantes. Identificar áreas (dar e receber elogios; pedir ajuda / favores, iniciar e manter conversas, recusar pedidos, expressar opiniões/ sentimentos negativos / sentimentos positivos, expressar os próprios direitos e necessidades) e categorias de pessoas (amigos do mesmo sexo/ sexo diferente, relações íntimas, figuras da autoridade, família, figuras da autoridade, estranhos, utentes, empregados de balcão/ assistentes de loja) onde o défice de assertividade é maior.

2ª Parte

- Responda às seguintes perguntas correspondendo cada resposta, com os seguintes estilos de comunicação: Passivo (P); Assertivo (As); Agressivo (Ag) e Passivo-Agressivo (PA).

1. Tem de entregar um trabalho para a disciplina de Português amanhã às 8h. Foi marcado há 4 semanas, e o seu está pronto para ser entregue. A sua colega diz: “Finalmente consegui acabar o meu trabalho, mas vou ter de ir ter com o meu namorado agora, e não tenho tempo do passá-lo a computador. Sê simpático, e passa-mo senão vou chumbar.” Tu tens uma festa de anos para esse dia.

Respostas:

- ___ a. “Tudo bem, vou ligar à Sara para dizer que vou faltar à festa dela.”
- ___ b. “Não quero ficar aqui a passar o teu trabalho. Vou a uma festa de anos.”
- ___ c. “Deves estar a brincar! Achas que sou algum(a) parvo (a/(a))?”
- ___ d. “Tudo bem, eu faço-o.”

2. Você e a sua melhor amiga tinham planos há 6 meses para ir a um festival de verão. Juntaram dinheiro e já compraram os bilhetes para o transporte e festival que é daqui a 3 semanas. Ela acabou de lhe ligar a dizer que não vai poder ir. Tem um namorado novo que vai fazer umas miniférias na altura do festival com os amigos, e ela não o quer deixar ir sozinho.

Respostas:

___ a. “Estou muito desiludido (a) e furioso (a). Quero falar contigo sobre isto mais tarde. Podemos nos encontrar?”

___ b. “Estou muito feliz por ti. Acho maravilhoso irem juntos de férias!”

___ c. Diz à sua melhor amiga que está muito feliz por ela, mas depois liga a outra amiga para dizer: “A Jéssica é uma parva, estou farta dela, está sempre a mudar os planos.”

___ d. “O quê? Não podes fazer-me isto! Tínhamos planos! Nunca mais falo contigo.”

3. Está num cinema onde é proibido fumar. A pessoa ao seu lado acabou de acender um cigarro e o fumo é muito irritante.

Resposta:

___ a. Não diz nada.

___ b. “Por favor apague o cigarro. É proibido fumar.”

___ c. “Não diz nada, mas começa a abanar freneticamente a mão à sua frente e a tossir alto ou convulsivamente.

___ d. “Apague o cigarro, seu tolo! Não sabe ler o aviso de “não fumar”.

4. Está a fazer um trabalho de grupo em sala de aula. Quando tenta dar a tua opinião ao grupo há uma colega que o interrompe sempre que tenta falar. Da próxima vez que acontecer, o que responde:

___ a. “És uma péssima colega! Por isso é que ninguém gosta de fazer trabalhos de grupo contigo!”

___ b. Não diz nada.

___ c. “Eu gostava que me desses a oportunidade de falar.”

___ d. Não diz nada, mas não volta a participar no trabalho.

3ª Parte

- Analisar situações de comunicação, identificando respostas assertivas possíveis;
- Treinar técnicas de comunicação assertiva, reconhecendo o seu efeito terapêutico e identificando obstáculos no processo.

Situações

A. Recusar pedidos não razoáveis

É terça-feira. A sua colega Elsa pede-lhe para fazer os seus turnos no fim-de-semana para sair com o namorado. As suas amigas vêm visitá-la este fim-de-semana e fez planos para sair para jantar fora. As suas amigas, que já não vê há algum tempo, esperam ansiosamente por esta visita e não é conveniente para si trabalhar este fim-de-semana. No fim-de-semana passado a Elsa esteve de serviço por si e deve-lhe esse turno.

Análise:

- Pensamentos -
- Sentimentos -
- Pedido -

Resposta:

B. Comunicar com doentes que insultam

A D. Francisca é uma utente com 60 anos que acabou de ser admitida na unidade de cuidados intensivos coronários com dor precordial. Tem antecedentes de artrite e Diabetes (a que não dá muita importância). Tem estado muito exigente, especialmente nos dias em que o marido não a pode vir visitar. Hoje a D. Francisca está ao seu cuidado. Tocou a campainha de chamada repetidamente e pediu um copo de água e uma palhinha. Entretanto, no caminho para responder ao pedido da Sr.ª, foi intercetada por um filho de um utente que, a chorar, lhe pede informações sobre a cirurgia a que o pai vai ser submetido hoje ao final da tarde. Depois de lhe dar as explicações pretendidas volta ao quarto com o copo de água e a utente agride-a verbalmente:

- Bem podia morrer até me trazer o copo de água! O que é que esteve a fazer, a derreter o gelo? Que inferno! Dê-me a palhinha e eu abro-a, você é mais lenta que um caracol.

Pode ir! Os chicos-espertos dos enfermeiros pensam que são tão importantes, mas não conseguem ir buscar um copo de água a uma doente sem arranjar confusão!

Análise:

- Pensamentos -
- Sentimentos -
- Pedido -

Resposta:

C. Comunicar com utentes manipuladores

O Sr. António está internado por agudização de uma perturbação bipolar numa unidade de psiquiatria onde trabalha. Está autorizado a fumar, mas por motivos de segurança os cigarros são controlados pela equipa de enfermagem. Como a unidade tem uma área específica onde é permitido fumar no exterior é necessário que um elemento da equipa o acompanhe para o efeito. O Sr. António tem por hábito pedir um cigarro nas alturas mais inconvenientes. Apesar de saber que tem que esperar até ao final da passagem de turno, interrompe a reunião todos os dias antes de ela acabar.

Está a passar o turno à equipa que vem fazer o turno da noite e quer acabar rapidamente para poder ir para casa. O Sr. António já a interrompeu 3 vezes para pedir um cigarro. O último que lhe deu foi há 30 minutos. Na 4ª tentativa o Sr. aborda-a da seguinte forma:

- Vá lá, eu fumo mesmo aqui onde me pode ver! Prometo que não provoco um incêndio! (e entra na sala de enfermagem). Vá lá!... Não lhe custa nada dar-me um cigarrinho! Dê uma hipótese a um gajo! Ninguém vê! Não fumei nada durante toda a tarde. Tive de ir fazer uns exames e não pude fumar o meu cigarrinho a seguir ao almoço! Só um e depois não chateio mais!

Análise:

- Pensamentos -
- Sentimentos -
- Pedido -

Resposta:

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Townsend, M. (2011). *Enfermagem em Saúde Mental e Psiquiátrica: Conceitos de cuidado na prática baseada na evidência* (6ª ed.). (S. C. Rodrigues, Trad.) Loures: Lusociência.
2. Mesquita, A., Paulino, C., Galante, C. & Alves, S. (2011). Comunicação assertiva: uma aprendizagem efetiva e salutar na relação com os pares. *Percursos*, nº 20, pp. 11-13.
3. Pereira, I., Seabra, P., Valentim, O. & Nogueira, M. (2018) *Treino de Assertividade na enfermagem de saúde mental*. Recuperado em 15 de novembro de https://www.researchgate.net/publication/328875600_Treino_de_Assertividade_na_enfermagem_de_saude_mental
4. Sequeira, C. (2006). *Introdução à Prática Clínica: Do Diagnóstico à Intervenção em Enfermagem de Saúde Mental e Psiquiátrica*. Coimbra: Quarteto.
5. Casares, M. (2009). *Cómo Promover la Convivencia: Programa de Asertividad y Habilidades Sociales (PAHS)* (2ª ed.). Madrid: Narcea

APÊNDICE I

Teste de Assertividade

Fonte: Townsend (2011, adaptado de Loyd, 2002)

Atribua um número de 1 a 5 a cada item utilizando a seguinte escala 1= Nunca; 3=Por vezes; 5= Sempre

	Nunca			Sempre	
1. Peço aos outros para me fazerem coisas sem me sentir culpado ou ansioso	1	2	3	4	5
2. Quando alguém me pede para fazer algo que não quero fazer digo “não” sem me sentir culpado ou ansioso	1	2	3	4	5
3. Sinto-me à vontade quando falo para um grupo grande de pessoas	1	2	3	4	5
4. Exprimo de modo confiante as minhas opiniões honestas a figuras de autoridade (como o meu chefe)	1	2	3	4	5
5. Quando experiencio sentimentos fortes (raiva, frustração, desilusão, etc.) , verbalizo-os facilmente	1	2	3	4	5
6. Quando exprimo raiva faço-o sem culpar os outros por me deixarem furioso	1	2	3	4	5
7. Sinto-me confortável a falar dentro de um grupo	1	2	3	4	5
8. Se não concordo com a opinião da maioria numa reunião, consigo manter a minha opinião sem me sentir desconfortável e sem ser <i>abrasivo</i>	1	2	3	4	5
9. Quando cometo erro, reconheço-o	1	2	3	4	5
10. Digo aos outros quando o seu comportamento me cria um problema	1	2	3	4	5
11. Conhecer pessoas novas em situações sociais é algo que faço fácil e confortavelmente	1	2	3	4	5
12. Quando discuto as minhas crenças, faço-o sem rotular as opiniões dos outros de “loucas”, “estúpidas”, “ridículas” ou “irracionais”	1	2	3	4	5
13. Assumo que a maioria das pessoas são competentes e de confiança e não tenho dificuldade em delegar tarefas a outros	1	2	3	4	5
14. Quando considero fazer algo que nunca fiz antes, sinto-me confiante de que posso aprender a fazê-lo	1	2	3	4	5
15. Acredito que as minhas necessidades são tão importantes quanto as dos outros e tenho direito a ter as minhas necessidades satisfeitas	1	2	3	4	5

Pontuação total da escala

60 pontos ou mais – tem uma filosofia assertiva consistente e provavelmente lida bem com a maioria das situações

45-59 pontos – tem uma visão algo assertiva, mas pode beneficiar de algum treino de assertividade

30-44 pontos – pode ser assertivo em algumas situações, mas a sua resposta natural é não assertiva ou agressiva. Sugere-se treino de assertividade

15-29 pontos – tem dificuldades consideráveis em ser assertivo. Recomenda-se treino de assertividade.

Mapa da Minha Assertividade

Preencha cada quadrado com a classificação da sua assertividade numa escala até 5 pontos:

0 – Significa que não tem dificuldade em ser assertivo; 5 – significa que é completamente incapaz de ser assertivo

A avaliação pode ser analisada do resultado:

- Totalmente por atividade, incluindo todas as características de diferentes pessoas
- Totalmente por pessoas, incluindo todas as categorias de diferentes atividades
- Numa base individual considerando pessoas específicas e atividades específicas

Pessoas	Amigos do mesmo sexo	Amigos do sexo oposto	Relações íntimas / cônjuge	Figuras de autoridade	Membros da família	Colegas e subordinados	Estranhos	Trabalhadores / empregado balcão, etc.
Atividades								
Dar e receber elogios								
Pedir favores / ajuda								
Iniciar e manter conversas								
Recusar pedidos								
Expressar opiniões pessoais								
Expressar raiva / descontentamento								
Expressar carinho / amor, afeição								
Afirmar os próprios defeitos e necessidades								

