

FACULDADE JK/MICHELANGELO
UNIÃO NACIONAL DE ANALISTAS TRANSACIONAIS BRASIL
UNAT- BRASIL

PÓS- GRADUAÇÃO EM ANÁLISE TRANSACIONAL

**EDUCAÇÃO EMOCIONAL DE FAMÍLIAS EM SITUAÇÃO DE
VULNERABILIDADE SOCIAL NA PERSPECTIVA DA ANÁLISE
TRANSACIONAL**

POLYANA NISKIRARA OKUBO

UBERLÂNDIA – MINAS GERAIS

2015

POLYANA NISKIRARA OKUBO

**EDUCAÇÃO EMOCIONAL DE FAMÍLIAS EM SITUAÇÃO DE
VULNERABILIDADE SOCIAL NA PERSPECTIVA DA ANÁLISE
TRANSACIONAL**

Artigo de conclusão do curso apresentado à Faculdade JK/Michelangelo e à União Nacional de Analistas Transacionais – UNAT- BRASIL como requisito parcial do curso de Pós- Graduação para obtenção do título de Especialista em Análise Transacional

Orientadora : Mary Luce Mariano de Souza Melazzo

UBERLÂNDIA – MINAS GERAIS

2015

EDUCAÇÃO EMOCIONAL DE FAMÍLIAS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE SOCIAL NA PERSPECTIVA DA ANÁLISE TRANSACIONAL

EMOTIONAL LITERACY OF FAMILIES WITH SOCIAL VULNERABILITY FROM PERSPECTIVE OF TRANSACTIONAL ANALYSIS

POLYANA NISKIRARA OKUBO¹

Faculdade JK/ Michelangelo

UNAT –BRASIL- União Nacional de Analistas Transacionais

Resumo: Nas últimas décadas, tem se estudado sobre as emoções e vários pesquisadores têm destacado a importância da educação emocional para o sucesso e empoderamento pessoal. A Assistência Social tem como foco atender famílias que passam por situações de risco e vulnerabilidade social, e propõe um trabalho social com as mesmas, visando seu empoderamento e autonomia. Este artigo tem como objetivo relatar um trabalho realizado junto a famílias em situação de vulnerabilidade social, com o intuito de educá-las emocionalmente, bem como conscientizá-las sobre a importância de educar emocionalmente seus filhos. Ao saber lidar com suas emoções de forma assertiva, isto provavelmente contribuirá para enfrentarem com mais facilidade as situações negativas presentes em seu dia a dia. Considerando que no grupo de famílias que participaram do trabalho houve uma melhora no relacionamento familiar, sugere-se continuar o trabalho utilizando o Método de Educação Emocional de Claude Steiner e a Análise Transacional como conceitos teórico.

Palavras- chave: Análise Transacional. Emoções. Método de Educação Emocional. Vulnerabilidade Social. Assistência Social.

Abstract: There have been some studies about emotions at the last decades, and several researchers have pointed out the importance of the emotional education to the success and the personal empowerment. The social assistance have focused the families who are at risk and social vulnerability, and they have offered them a social work, whose goal is their empowerment and autonomy. This article aims to report a work carried out with the families in situation of social vulnerability, to teach them emotionally as well as making them aware of the importance of bringing their children up. When they know how to deal with their emotions in an affirmative way, it will probably contribute to face easily the negative situations which are present in their everyday life. It was

¹ (Psicóloga)

considered that there was some improvement in the familiar relationship in the group of families who participated of this work. It was suggested continuing this work with Emotional Literacy Method by Claude Steiner, and the Transactional Analysis as a theoretical concept.

Keywords: Transactional Analysis. Emotions. Emotional Literacy Method. Social Vulnerability. Social Assistance.

A Assistência Social passou a ser política pública prevista na Constituição Federal de 1988, e é regulamentada pela Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, Lei nº 8.742 de 1993. Ela tem como objetivo garantir aos cidadãos acesso a direitos socioassistenciais, a proteção social, a vigilância socioassistencial e prevenir situações de risco e vulnerabilidade social.

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) tem como objetivo “assegurar que as ações no âmbito da Assistência Social tenham centralidade na família e garantam a convivência familiar e comunitária.” (PNAS, p.33)

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS), criado em 2005 e que virou lei em 2011, tem como princípio a matricialidade sociofamiliar e divide as ações da Assistência Social em proteção social básica e proteção social especial. A primeira visa prevenir situações de risco social por meio do desenvolvimento de potencialidades, fortalecimento de vínculos familiares e comunitários através da oferta de serviços, programas, projetos e benefícios. A proteção social especial é destinada a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social ou que passam por situação de violação de direitos.

A vulnerabilidade social perpassa por muitos fatores, além da ausência de renda. Famílias em situação de vulnerabilidade social estão sujeitas a várias situações como falta de acesso ou acesso precário a políticas setoriais básicas - saúde, educação, trabalho, habitação, alimentação; falta de acesso a direitos socioassistenciais; discriminação étnica, de gênero, por orientação sexual, entre outras. O uso abusivo de álcool e outras drogas, inclusive o tráfico, a gravidez infanto-juvenil, a violência física e psicológica estão presentes em seu dia a dia. Ao protagonizar essas situações, essas famílias vivenciam muitas emoções negativas como medo, raiva, tristeza e outras

advindas dessas três. O alto nível de estresse e o aumento dessas emoções negativas acabam refletindo na qualidade das relações interpessoais e, conseqüentemente, na qualidade de vida dessas famílias. A maneira como essas famílias lidam com suas próprias emoções influencia na forma como seus filhos irão expressar suas emoções.

O objetivo desse artigo é relatar fragmentos de uma intervenção junto a famílias em situação de vulnerabilidade social e propor a continuidade do trabalho utilizando a Educação Emocional dentro da perspectiva da Análise Transacional.

Famílias em situação de vulnerabilidade social

Atualmente, a família tem seu espaço garantido nas políticas públicas de saúde, assistência social, habitação.

Ao eleger a matricialidade sociofamiliar como eixo do SUAS, a política de assistência social enfoca a família em seu contexto sociocultural e em sua integralidade. (...) a família também é elemento muito enfatizado e valorizado nas seguranças afiançadas e nos objetivos da assistência social (MDS, 2012, p.94).

A matricialidade familiar significa que todos os membros da família são importantes e são público alvo da assistência social.

A Política Nacional de Assistência Social - PNAS tem como foco:

atender indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade e riscos, tais como: famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidade estigmatizada em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social (PNAS p. 33).

A vulnerabilidade social é um fenômeno complexo e multifacetado. “Ela não é um estado, uma condição dada, mas uma zona instável que as famílias podem atravessar, nela recair ou nela permanecer ao longo de sua história” (BRASIL, 2012, p. 15). Ela não é sinônimo de pobreza, e a ausência de renda é mais um aspecto que agrava a vulnerabilidade vivenciada pelas famílias.

Uma das diretrizes do SUAS é a centralidade na família, oferecendo benefícios, programas, serviços e projetos voltados a ela. O intuito é que essas famílias tenham acesso a seus direitos e tenham recursos para superar as situações de vulnerabilidade que estejam atravessando. A política de Assistência Social objetiva fortalecer a convivência familiar e comunitária com intuito de prevenir a ruptura dos vínculos familiares. Visa o empoderamento dessas famílias, desenvolvendo o seu protagonismo social, sua autonomia para que rompam com o processo de exclusão/marginalização.

Famílias em situação de vulnerabilidade social não têm acesso a direitos socioassistenciais, a serviços setoriais ou socioassistenciais. Porém, ao olhar para elas, não devemos pensar só nos aspectos objetivos dessa vulnerabilidade como falta de acesso à saúde, moradia precária, entre outros, mas também, às privações no aspecto da subjetividade. Devemos considerar a falta de recursos emocionais para lidar com as situações vividas. Ao passar por situações de exclusão, discriminação, violência física e/ou psicológica, as famílias acabam desenvolvendo sentimentos de menos valia, de incapacidade e baixa autoestima. Passam a acreditar que não é possível modificar sua situação e acabam caindo na passividade, resignação e até dependência. Ao vivenciar essas dificuldades com frequência, essas famílias acabam ficando estressadas, fragilizadas emocionalmente e começam a surgir conflitos intrafamiliares, levando à fragilização dos vínculos e da convivência familiar e comunitária. Isto se dá porque a questão social interfere nas relações e dinâmicas familiares.

A família tem um papel fundamental para o desenvolvimento e proteção de seus membros. Há muitas definições e modelos de família, e não é objetivo desse artigo discuti-los e, sim, destacar que a dinâmica das relações familiares influencia o desenvolvimento das crianças. É na família que a criança vivencia suas primeiras relações de afeto e aprende como deve se relacionar. Em se tratando do aprendizado emocional, a família é um modelo de como devemos lidar com nossas emoções e como expressá-las.

As emoções são alteradas e moldadas, ao longo da vida, pelas experiências em nosso meio. Por exemplo, se fomos criados por pais agressivos, as pesquisas mostram que, muito provavelmente, nos tornaremos adultos agressivos ou, se fomos criados por pais afetuosos, muito provavelmente seremos adultos afetuosos (STEINER, 1998, p. 38).

Crianças que passam por situações de negligência, violência, podem se tornar adultos negligentes ou violentos. Segundo pesquisas de Gottman (2001), para prevenir situações de risco é preciso desenvolver laços emocionais fortes com os filhos e ajudá-los a desenvolver sua inteligência emocional.

Há cada vez mais provas de que crianças capazes de sentir o amor e apoio dos pais estão mais protegidas contra ameaças da violência juvenil, o comportamento antissocial, o vício das drogas, atividade sexual precoce, o suicídio na adolescência e outras doenças sociais. Estudos revelam que as crianças que se sentem respeitadas e valorizadas pela família têm melhor rendimento na escola, mais amigos e uma vida mais saudável e bem-sucedida (GOTTMAN, 2001, p.31).

O Poder das emoções

Nas últimas décadas, a ciência tem destacado a importância das emoções em nossas vidas. Pesquisadores verificaram que até mais do que o QI (coeficiente de Inteligência), a percepção emocional e a capacidade de lidar com os sentimentos determinam o sucesso e a felicidade em todos os setores da vida, inclusive o das relações familiares.

As emoções são inerentes ao seres humanos e têm uma função primordial que é a sobrevivência. “São mecanismos biocibernéticos de regulação dos instintos com o propósito de sobrevivência, bem estar e evolução.” (COSTA, SANTOS E ALVES, 2012, p. 56)

Segundo Kertész (1987), as emoções se dividem em Emoções Autênticas e “Disfarces”. Segundo ele, temos cinco Emoções Autênticas que são raiva, tristeza, medo, alegria e afeto. Embora as três primeiras pareçam negativas, todas elas são importantes. A raiva, por exemplo, nos dá força para enfrentar e superar obstáculos e adversidades. Em situações de perigo, o medo preserva nossas vidas. A tristeza requer um tempo para estar em contato consigo mesmo, elaborar a perda e buscar forças para seguir em frente. A alegria e o afeto são emoções que levam à sensação de bem estar, motivação e dão força para vivenciar as outras três.

Todas as pessoas nascem com uma programação genética para apresentar essas cinco emoções e cada uma se manifesta de forma independente uma da outra, ou seja, elas se manifestam uma de cada vez (PEDREIRA,1997).

Ao contrário das Emoções Autênticas, Disfarces são aprendidos e influenciados pelos pais ou figuras significativas na infância.

Cedo os pais, ou figuras representativas na infância, na intenção de “dar o melhor aos filhos” tratam de educá-los. Em outras palavras, reprimem ou proíbem a livre expressão das emoções autênticas, impondo-lhes emoções substitutas (PEDREIRA, 1997, p. 37).

Assim, pode se perceber que algumas famílias têm um tipo predileto de Disfarce, e treinam seus filhos nas suas expressões emocionais. Acabam reprimindo ou proibindo os filhos de expressarem as Emoções Autênticas. (PEDREIRA, 1997)

De acordo com English (1978, p. 90), Disfarces “são repetições estilizadas de “sentimentos permitidos” que receberam Carícias no passado. São expressas cada vez que um sentimento real (ou de outra categoria) está para emergir.” Como não foi dada vazão a emoção genuína, há uma necessidade de expressar a emoção substituta várias vezes. Por isso, os Disfarces são repetitivos. É como se a repetição suprisse o que não foi expresso. Os Disfarces são Sentimentos que substituem as Emoções Autênticas que a pessoa está sentindo, porque estas não foram encorajadas pelos pais na infância. Quando nos tornamos adultos, não temos “Permissão para sentir” determinados sentimentos, porém, eles estão lá e os expressamos através dos Disfarces. E ainda, segundo English (1978) , são sentimentos aprendidos na infância. Cada família encoraja uma categoria de sentimentos, mesmo que eles sejam construídos artificialmente.

De acordo com English (1978, p.90) “Disfarces são precursores dos Jogos Psicológicos”. Estes são uma série de Transações complementares e ulteriores que acabam em um Desfecho definido e previsível (BERNE,1977). Transações são “unidade de ação social” (BERNE, 1988, p.32). Os Jogos Psicológicos são inconscientes, negativos e o Desfecho é sempre desagradável. Acabamos nos sentindo mal, com uma sensação desagradável. Eles são uma forma de estruturar o tempo, obter Reconhecimento e confirmar nossas Crenças acerca de nós mesmos, ou seja, se somos *ok* ou não *ok* em relação ao mundo e às outras pessoas.

Nos Jogos Psicológicos há três papéis presentes: Vítima, Perseguidor e Salvador. Iniciamos em um desses papéis e depois trocamos de papel, assim como as outras pessoas que estão no Jogo. Desde cedo aprendemos com nossos pais quais os Jogos preferidos da família e quais devemos jogar. Ao longo da vida vamos buscando pessoas que irão jogar conosco o nosso Jogo preferido. Segundo Pasquotto (2014), pessoas atendidas pela assistência social tendem a ocupar o papel de Vítima, sentindo-se incapacitados frente às situações de privação e dificuldades que enfrentam.

Por causa dos Jogos Psicológicos, muitos conflitos surgem nos relacionamentos como discussões, brigas, inclusive violência doméstica. Os Jogos podem ser jogados em vários graus. No caso de Terceiro Grau, o qual é o mais grave, pode acabar em hospitais, delegacia ou até necrotério.

A importância de desenvolver a Competência Emocional

Segundo Goleman (1995), a família é a nossa primeira escola de aprendizado emocional. Segundo ele, é na família que iremos aprender como sentir em relação a nós mesmos e como os outros vão reagir a nossos sentimentos; aprenderemos como avaliar nossos sentimentos e reagir a eles. Aprenderemos isso através do que nossos pais fazem, falam e da forma como lidam com seus próprios sentimentos.

Steiner fala que os pais se preocupam com muitas coisas em relação aos filhos, mas não se preocupam com as aflições sutis que os filhos passam, como rejeições, desilusões amorosas ou sentimentos de inadequação. Muitos pais nunca perguntam como os filhos estão se sentindo e raramente falam de suas próprias emoções (STEINER, 1998). Atualmente os pais se preocupam muito com a educação intelectual dos filhos mas não com a Educação Emocional.

De acordo com pesquisas realizadas por Gottman (2001), a preparação emocional ministrada pelos pais em relação aos filhos faz uma diferença significativa no sucesso e felicidade deles. Os efeitos dessa preparação emocional são crianças fisicamente mais saudáveis, menos violentas, com bom desempenho acadêmico, apresentando mais emoções positivas do que negativas e que conseguem enfrentar melhor situações de crises, como por exemplo, divórcio dos pais.

Hoje destaca-se a importância do gerenciamento de nossas emoções para se obter sucesso em todos os papéis que desempenhamos na nossa vida. Segundo Pedreira

(1997), a soma das inteligências intrapessoal mais a interpessoal constitui a essência da competência emocional. A inteligência intrapessoal consiste na capacidade de conhecer a si mesmo, a suas emoções e saber como lidar com elas. A interpessoal é saber como lidar com as outras pessoas, com os conflitos e situações que surgem entre as pessoas (PEDREIRA, 1997).

A Educação Emocional, termo criado por Claude Steiner na década de setenta, se refere à capacidade de lidar com as emoções de forma consciente e assertiva.

Segundo Steiner (1998, p.15), “Educação Emocional é a chave do poder pessoal, pois as emoções são poderosas. Se conseguir fazê-las funcionar a seu favor e não contra você, elas serão sua força.” Ser emocionalmente inteligente significa conhecer as próprias emoções e as dos outros, assim como sua intensidade, o que as ocasionam e como lidar com elas de forma assertiva. É dar conta das suas emoções por estar familiarizado com elas e assumir sua responsabilidade pelas consequências de seus atos. É estar ciente de como o que você sente influencia o outro. O primeiro passo para a Educação Emocional é conhecer as próprias emoções e tomar consciência delas em relação a nós mesmos e às outras pessoas.

Gastamos muita energia emocional quando bloqueamos a expressão de nossas emoções. Muitas vezes sufocamos o que estamos sentindo, seja por medo de ser rejeitado, por achar que é inadequado ou ser doloroso demais. Expressar nossas emoções de forma adequada nos liberta, devolve nossa energia e nos torna livres e no controle das nossas emoções.

Desenvolver e conquistar a maturidade emocional é fundamental para se obter sucesso em todas as áreas de nossas vidas. Isto não implica dizer que os problemas e desafios que enfrentamos no dia a dia vão desaparecer, mas, quando se tem preparo emocional, fica mais fácil e tranquilo enfrentá-los. Se as famílias em situação de vulnerabilidade social, as quais enfrentam várias situações difíceis em seu cotidiano, estiverem mais preparadas emocionalmente, isso pode ser de grande valia, pois é mais um recurso que podem utilizar para enfrentar a situação em que se encontram e podem se sentir mais fortes para buscar alternativas de superação.

A Educação Emocional é um processo que pode ser desenvolvido ao longo da vida, porém, quanto antes se inicia, mais chances de sucesso a pessoa tem em vários

aspectos de sua vida. Por isso a importância de educar emocionalmente nossos filhos desde pequenos.

Assim, destaca-se a relevância da conscientização dessas famílias quanto à importância de conhecer suas emoções e ter o controle sobre elas. Cientes disso, precisam saber o que fazer com o que estão sentindo, ou seja, quais opções de ação elas têm para expressar suas emoções de forma que não as prejudique e não prejudique as outras pessoas.

Para desenvolver a Educação Emocional dessas famílias, sugerimos um treinamento baseado no Método de Educação Emocional criado por Steiner (1998). O método consiste em três estágios, e cada um deles é composto de algumas etapas. O primeiro estágio é Abrir o coração. O coração é a sede simbólica de nossas emoções. É nele que sentimos quando estamos alegres ou tristes. Esta fase sugere abrir o coração para a possibilidade de amar e ser amado, de compartilhar e receber amor, afeto e reconhecimento. Suas etapas são dar carinho, pedir carinho, aceitar e rejeitar carinho e dar carinho a nós mesmos. Berne (1988) define Carinho como unidade básica de reconhecimento humano e este é importante, pois funciona como estímulo à vida. O segundo estágio é Examinar o Panorama Emocional. Depois que abrimos o coração já podemos olhar em torno e ver o mundo emocional em que nós vivemos. É observar como estamos nos sentindo, com qual intensidade e o porquê. Observar também como o que sentimos e as nossas atitudes influenciam as outras pessoas. É conhecer melhor os nossos sentimentos e os daqueles que estão à nossa volta. Suas etapas são fazer afirmações de Ação/Sentimento, aceitar uma afirmação de Ação/Sentimento, revelar nossos palpites intuitivos e confirmar um palpite intuitivo. O terceiro estágio é Assumir a Responsabilidade. É preciso admitir os erros, pedir desculpas e assumir responsabilidade pelo que se fez e corrigir o próprio comportamento. Suas etapas são pedir desculpas por nossos erros, aceitar ou recusar pedidos de desculpas, pedir perdão, conceder ou negar perdão.

Relato de um trabalho com famílias em vulnerabilidade social

O relato a seguir é sobre minha experiência no trabalho realizado com famílias em situação de vulnerabilidade social. Há dez anos trabalho com famílias, as quais são público alvo da Assistência Social.

O trabalho foi realizado através de visitas às famílias, orientações, encaminhamentos e reuniões em grupo com as mesmas. Em cada encontro foi abordado um tema, o qual poderia contribuir para o enfrentamento das situações de risco vividas por elas no seu cotidiano. Utilizei os conceitos teóricos da Análise Transacional como forma de intervenção e para propiciar o empoderamento pessoal dessas famílias, pois à medida que tomam consciência de si mesmos, compreendem aspectos de sua subjetividade, passam a ser mais autônomos e podem assumir responsabilidade por seus atos. Foram abordados os conceitos de Estados do Ego, Transações, Carícias, Jogos Psicológicos e Emoções.

Na minha experiência, percebi que muitas famílias têm dificuldades de lidar com suas emoções de forma adequada, principalmente com a raiva. Achrom que podem expressar o que estão sentindo através da violência física e/ou psicológica. Justificam seus atos colocando a culpa no outro que o fez ficar com raiva. Isso é muito comum entre os adolescentes dessas famílias. Muitos deles acabam indo para o Conselho Tutelar por causa de atitudes agressivas, desrespeito e brigas, as quais acontecem em casa, na escola ou na rua.

Nos grupos com adolescentes, abordei o conceito de Emoções conscientizando-os sobre sua importância e como expressá-las de forma assertiva. Isso contribuiu para mudanças de comportamento dos jovens, pois perceberam que havia outras opções para expressar seus sentimentos sem ser pela violência. As queixas da escola sobre mau comportamento diminuíram consideravelmente, segundo relatos das famílias.

No grupo de orientações à mães, as participantes relataram uma melhora no relacionamento com os filhos, pois aprenderam a controlar suas emoções e passaram a dialogar mais com os filhos. Antes não tinham paciência, perdiam a cabeça e acabavam discutindo ou agredindo-os fisicamente. As consequências dessa conduta levavam, muitas vezes, à intervenção do Conselho Tutelar para defender os direitos das crianças e dos adolescentes. Em casos extremos, ocorria o acolhimento institucional das crianças e adolescentes. Este era o caso de uma das participantes do grupo. Sua filha, já adolescente, estava em uma instituição de acolhimento porque elas não se entendiam. Discutiam muito, a mãe acabava batendo nela na hora da raiva, se excedia e passava dos limites. Esta atitude acabava caracterizando maus tratos e violência doméstica. Ao participar do trabalho com famílias, esta mãe aprendeu a controlar suas emoções, a ser capaz de se colocar no lugar da filha e entender o que se passava com ela. Foi capaz de

abrir seu coração e seu relacionamento com a filha mudou completamente. Depois de passar alguns meses na instituição de acolhimento, após uma readaptação à família, a adolescente retornou ao seu lar.

Considerações finais

O principal interesse desse artigo foi relatar um trabalho realizado com famílias e propor a continuidade do mesmo, utilizando o Método de Educação Emocional e os conceitos da Análise Transacional, com o objetivo de promover a Educação Emocional das famílias, pois esta contribui para o seu empoderamento e Autonomia. Esta é manifestada por três capacidades que são consciência, espontaneidade e intimidade.

Considerando a importância da conscientização sobre nossas emoções e desenvolvimento da maturidade emocional e baseada em minha experiência no trabalho com famílias em situação de vulnerabilidade social, percebo que estas podem se beneficiar com um treinamento para aprender a lidar com suas emoções de forma adequada, pois poderão ter controle e autonomia acerca de suas vidas. Pude perceber também, que os conceitos da Análise Transacional, entre eles as Emoções, contribuíram para a Alfabetização Emocional dessas famílias, pois levaram a uma melhora no relacionamento familiar, fortalecendo os vínculos familiares.

A proposta da aplicação do Método de Educação Emocional, criado por Steiner, poderá contribuir ainda mais para a educação emocional dessas famílias, pois poderão compreender os seus sentimentos e o impacto que suas emoções podem causar nas outras pessoas. Por isso, a importância de expressá-las de forma assertiva. Através do método poderão aprender a desenvolver a empatia e criar um ambiente de abundância e amorosidade. Assim, poderão se tornar sujeitos autônomos e protagonistas de suas vidas como almeja a política de Assistência Social.

Referências

BRASIL. Lei Orgânica de Assistência Social: Lei 8.742, de 7 de setembro de 1993. Brasília: Senado Federal, 1993.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Sistema Único de Assistência Social. **Orientações Técnicas sobre o PAIF:**

o **Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília: 2012.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social- PNAS**. Brasília, DF, 2004.

_____. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, 1988.

_____. Lei 12.435 de 6 de julho de 2011

BERNE, Eric. **O que você diz depois de dizer olá?** A psicologia do destino. São Paulo: Nobel, 1988.

_____. **Os Jogos da Vida**. Rio de Janeiro: Editora Arte Nova, 1977.

COSTA, Jane M. P; SANTOS, Bárbara H; ALVES, Tânia C. **Das Emoções aos Sentimentos**. Construindo um caminho com o coração. Porto Alegre: Letra & Vida Editora, 2012.

ENGLISH, Fanita. Disfarces e sentimentos autênticos. In: UNAT-BRASIL. **Prêmios Eric Berne 1971-1997**. Porto Alegre: Suliani Editografia, 2005.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional**. A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 1996.

GOTTMAN, John. e Declaire, J. **Inteligência Emocional e a arte de educar nossos filhos**. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 2001.

KERTÉSZ, Roberto. **Análise Transacional ao Vivo**. São Paulo: Summus, 1987.

PASQUOTTO, Paola F. Análise Transacional como facilitadora da Autonomia no campo da vulnerabilidade social. **REBAT**. Porto Alegre: ano XXIII- outubro 2014.

PEDREIRA, Antônio. **A hora e a vez da Competência Emocional**, levando inteligência às emoções. Salvador: Casa da Qualidade, 1997.

STEINER, Claude. **Educação Emocional**. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 1998.