

# Vendedor com Paralisia Cerebral bem-sucedido: Análise de um Filme na Perspectiva das Habilidades Sociais<sup>1</sup>

Camila de Sousa Pereira<sup>2</sup>

Almir Del Prette

Universidade Federal de São Carlos, São Carlos

Tendo em vista a importância das habilidades sociais para o desempenho profissional e a inclusão de pessoas com necessidades educacionais especiais no mercado de trabalho, diferentes recursos pedagógicos podem ser utilizados nesse processo de ensino-aprendizagem. Um desses recursos é a análise e reflexão de filmes. Existem no mercado comercial, filmes com excelente potencial educativo, com diferentes possibilidades de aplicação tanto no ensino formal como no informal. Este ensaio analisa o filme *De Porta em Porta*, abordando-o em cinco tópicos: (1) Procedimento de análise; (2) Ficha técnica; (3) Resumo do filme; (4) Habilidades sociais na atividade de vendas; (5) Cenas ilustrativas das habilidades sociais de Bill Porter; (6) Concluindo.

## Procedimento de análise

Para o desenvolvimento deste trabalho, as seguintes etapas foram percorridas: (1) Assistir ao filme, anotando suas características e o nome dos personagens; (2) Rever o filme, identificando e registrando em uma folha de caderno, à esquerda as cenas com as diferentes situações e personagens e à direita os desempenhos de cada um; (3) Descrever as situações e as respectivas demandas; (4) Selecionar, entre as cenas registra-

das, as situações e inferir as habilidades sociais do personagem principal (Bill Porter); (5) Identificar as competências do vendedor de porta em porta, consultando a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO).

Os procedimentos (1) e (2) obtiveram como produto a ficha técnica, o resumo do filme, as situações e os interlocutores (papel, características e desempenhos dos personagens). Os procedimentos (3) e (4) possibilitaram elencar treze situações complexas de demandas de diferentes habilidades sociais. Essas situações foram denominadas de: entrevista de emprego, atuação profissional, relacionamento familiar e vida pessoal. Os papéis identificados foram: mãe, entrevistador, clientes, auxiliar e colegas. Com o objetivo de analisar algumas habilidades sociais de Bill Porter, foram selecionadas duas situações: entrevista de emprego e atuação profissional. As habilidades sociais identificadas nessas situações representam um consenso entre dois avaliadores externos, especialistas na área.

## Ficha técnica

O filme foi originalmente lançado nos Estados Unidos e no Canadá, no ano de 2002, com o título *Door to Door*. Em português, foi

<sup>1</sup> Resenha do filme: Macy, W.H. (Roteirista) & Schachter, S. (Roteirista / Diretor). (2002). *De porta em porta* [Filme]. Estados Unidos: Warner Home Vídeo. Apoio: FAPESP. Os autores agradecem a Bárbara Carvalho Ferreira pela leitura e sugestões no preparo deste ensaio.

<sup>2</sup> Endereço para correspondência: Universidade Federal de São Carlos, Departamento de Psicologia, Laboratório de Interação Social (LIS), Rodovia Washington Luís, Km 235, Caixa Postal 676, 13565-905, São Carlos, SP. E-mail: cspereira@iris.ufscar.br

traduzido por *De Porta em Porta*. Quanto ao gênero, foi classificado como drama. O roteiro foi compartilhado entre William H. Macy e Steven Schachter, sendo o segundo também responsável pela direção. O elenco principal contou no papel do vendedor Bill Porter, William H. Macy, que curiosamente participou do roteiro; como mãe de Bill, a atriz Helen Mirren; a auxiliar e amiga do vendedor, Shelly Brady, foi interpretada por Kyra Sedgwick; Kathy Baker atuou como a cliente Gladys Sullivan, que cultivava certo carinho por Bill, além de comprar muitos de seus produtos. O filme tem duração de 91 minutos e é encontrado nas locadoras nas versões VHS e DVD.

### **Resumo do filme**

O filme é baseado na história verdadeira de Bill Porter, que nasceu com Paralisia Cerebral (PC), tendo como conseqüências sérios comprometimentos de desenvolvimento, principalmente na fala, expressão facial, na gestualidade e na locomoção. O início da filmagem ocorre com Bill, já adulto, se preparando para uma entrevista de emprego de vendedor de porta em porta. Após convencer o gerente da empresa a lhe dar uma oportunidade, Bill se esforçou para mostrar, então, que tinha capacidade de exercer essa atividade. Tanto na entrevista de seleção para a vaga de vendedor quanto nos primeiros contatos com seus clientes, ele vivenciou várias situações de dificuldade, incluindo preconceito e rejeição. Aos poucos, Bill começa a conquistar seus clientes, tornando-se um vendedor muito eficiente em sua área de atuação. Na parte final do filme, o personagem vive a fase de transição desse estilo de comércio (venda em domicílio) para o de venda por telefone. Bill Porter exerceu sua profissão por mais de 40 anos, tendo o seu trabalho reconhecido, culminando com o recebimento, em 1989, do título de vendedor do ano.

### **Habilidades sociais na atividade de vendas**

O trabalho de Bill Porter é intitulado pela Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) como vendedor em domicílio. Concordante em grande parte com as tarefas de Bill, observadas no

filme, nas atividades dessa ocupação, encontra-se que esse trabalhador deve: (a) planejar vendas; (b) visitar consumidor; (c) levantar o perfil do consumidor; (d) fechar contratos de venda; (e) acompanhar o uso dos produtos pelos clientes; (f) relacionar-se com setores da empresa; (g) participar de eventos da empresa e da comunidade (<http://www.mtecbo.gov.br>). A CBO ainda relaciona algumas competências pessoais necessárias nessa ocupação: (a) manter boa apresentação pessoal; (b) demonstrar conhecimento do produto; (c) possuir boa dicção; (d) demonstrar empatia; (e) agir com ética; (f) ter controle emocional; (g) organizar-se; (h) ser responsável; (i) demonstrar persuasão; (j) comunicar-se; (k) motivar-se (<http://www.mtecbo.gov.br>).

Percebem-se em ambas as descrições dessa ocupação, que as relações interpessoais permeiam a qualidade de sua execução. Por ocorrer (e dela depender), fundamentalmente na relação entre as pessoas, o domínio de competências técnicas e pessoais, por parte do vendedor, possibilita maior interação com os clientes, favorecendo a criação de um vínculo de confiança e, por conseqüência, oferecendo maiores possibilidades de fechamento de vendas. Com o cliente sentindo-se satisfeito com o tratamento dado pelo vendedor, aumenta a probabilidade de mantê-lo consumindo seus produtos. Além dos ganhos diretamente associado com a diáde vendedor-cliente, alguns estudos têm mostrado que a capacidade do trabalhador em lidar com as demais pessoas inseridas nas relações profissionais proporciona bem-estar no trabalho e clima organizacional mais estimulante e produtivo (Argyle, 1967/1994; Limongi-França & Arellano, 2002; Pereira, Del Prette & Del Prette, 2004; Witt & Ferris, 2003; Wright & Cropanzano, 2000).

As competências pessoais listadas pela CBO, comunicação, empatia, autocontrole, são exemplos de algumas habilidades sociais requeridas no exercício da profissão do vendedor em domicílio e também de outras modalidades. O termo habilidades sociais pode ser compreendido como uma descrição de classes e subclasses de desempenhos sociais presentes no repertório comportamental

de um indivíduo para atender satisfatoriamente as demandas interpessoais (Del Prette & Del Prette, 2005a). A análise das habilidades sociais de um indivíduo leva em consideração sua dimensão pessoal, os interlocutores, os objetivos e as exigências de uma determinada situação e cultura (Del Prette & Del Prette, 2001).

### **Cenas ilustrativas das habilidades sociais de Bill Porter**

Na vida social, constantemente, as pessoas se deparam com ocasiões em que desempenhos interpessoais específicos lhes são exigidos. A expectativa por determinados desempenhos é conhecida como demanda da situação (Del Prette & Del Prette, 2001). Diante das situações, o primeiro passo é a identificação da demanda e, posteriormente, a emissão ou não do desempenho requerido. Para isso, conforme Del Prette e Del Prette (2001, p. 47) são importantes: “(a) atenção aos sinais sociais do ambiente; (b) controle da emoção nas situações de maior complexidade; (c) controle da impulsividade para responder de imediato; (d) análise da relação entre os desempenhos e as conseqüências”.

Durante o filme, em diferentes contextos, podem ser identificadas demandas para emissão de comportamentos socialmente habilidosos. Logo no início, há uma cena em que Bill Porter está sendo entrevistado pelo gerente de vendas para possível preenchimento da vaga de vendedor. O gerente expõe ao candidato as dificuldades que ele teria, devido às suas limitações físicas, para desempenhar as atividades relacionadas à função. A reação de Bill, em um primeiro momento, é de conformismo e aceitação. Mas ao sair da empresa e se deparar com a mãe, ele retorna e tenta convencer o gerente a contratá-lo. Bill entra na sala, chama o gerente pelo nome e sugere que ele lhe dê a sua pior área, aquela que ninguém gostava de trabalhar. Argumenta ainda que este, o gerente, nada teria a perder com essa experiência e que, caso desse certo, ele teria o mérito pela tentativa. Diante da argumentação e da firmeza demonstrada, o gerente concorda, embora a contragosto, a realizar a experiência.

Na situação de entrevista de emprego, Sarriera, Câmara e Berlim (2006) ressaltam a importância das habilidades sociais de cumprimentar, apresentar-se, falar de si mesmo, expressar-se com objetividade e fluência, uma vez que, dentre os vários requisitos, o desempenho social no momento da entrevista pode ser fator determinante para a tomada de decisão do entrevistador. Pensando no desempenho de Bill Porter na entrevista de seleção, embora ele tenha se apresentado de maneira adequada, tanto no aspecto de vestimenta, como de bons modos, *a priori*, sua passividade diante da opinião do gerente, quase o fez perder a oportunidade de conquistar o emprego. Contudo, ele conseguiu analisar e alterar o seu desempenho para novamente enfrentar a situação.

Grande parte de seu desempenho na segunda parte da entrevista teoricamente recebe a denominação de assertividade. A assertividade é definida por Del Prette e Del Prette (2001) como uma das classes de habilidades sociais, na qual o indivíduo tem a capacidade de expressar suas opiniões, suas crenças e seus sentimentos de maneira sincera e adequada, defendendo seus direitos sem transgredir os direitos das outras pessoas. Dentre os comportamentos assertivos observados nesta seqüência de filmagem podem ser destacados: manifestar opinião, discordar do interlocutor, expressar sentimentos, pedir mudança de comportamento. Esses comportamentos, juntamente com os componentes não-verbais e paralingüísticos, como contato visual, gestualidade, movimentos corporais compatíveis com a situação e tom de voz convincente, podem ser considerados importantes para Bill obter do gerente oportunidade de trabalho.

Na profissão de Bill Porter, percebe-se que a venda pode se configurar de diferentes formas. Há a atividade de vendas por meio do *telemarketing* ativo ou receptivo, mais difundida hoje, inclusive no Brasil, assim como há o vendedor de uma loja que aguarda a chegada do cliente. Não obstante as diferentes modalidades de vendas, Argyle (1967/1994) parece bastante atual na identificação da seqüência para tal tarefa: (1) Identificação do perfil do cliente; (2) Estabelecimento do contato;

(3) Identificação de necessidades; (4) Apresentação dos produtos; (5) Fornecimento de informações e conselhos; (6) Fechamento da venda; (7) Pós-venda (prestar esclarecimentos adicionais etc.). Todavia, Argyle (1967/1994) alerta que o vendedor deve estar atento ao perfil do cliente para ter a flexibilidade de interagir de acordo com o estilo do mesmo.

Considerando a atividade e o desempenho profissional de Bill, observa-se que ele realizava de maneira competente todas as etapas descritas por Argyle (1967/1994). Como suas vendas ocorriam em domicílio, Bill precisava do primeiro contato para saber como lidar com os clientes. Mesmo com os mais difíceis, ele procurava uma alternativa para manter a interação, era insistente, porém sem ser abusivo. Para estabelecer o contato, ele sempre se apresentava de modo cordial, dizendo seu nome e para quem trabalhava. Nesse desempenho, Bill Porter utilizava as habilidades sociais de civilidade que, segundo Del Prette e Del Prette (2001, p. 72) “são os desempenhos que, juntamente com algumas habilidades de comunicação, expressam cortesia e incluem, entre outras, as habilidades de apresentar-se, cumprimentar, despedir-se e agradecer”.

Na conversação, o modo de iniciá-la, mantê-la e encerrá-la pode ser classificado como uma das subclasses de habilidades sociais de comunicação (Del Prette & Del Prette, 2001). Para compreender esse processo na abordagem de Bill, após cumprimentar e se apresentar aos seus clientes, ele falava sobre os produtos, utilizando expressões como “*Posso ser sincero?*” para revelar a melhor oferta do catálogo ou o produto mais coerente com o perfil da pessoa. Como Bill conhecia bem aquilo que vendia, enfatizava com segurança as qualidades e as vantagens do produto que estava oferecendo. Depois de esgotadas as informações, fazia perguntas direcionadas ao fechamento da venda como “*Quantos posso encomendar?*”.

Bill mantinha bom relacionamento com os clientes, ora para fazer a entrega das encomendas e acompanhar o seu uso, ora para ofertar algum brinde da companhia, ora para apresentar algum novo produto do catálogo. Trabalhar durante muito

tempo na mesma área favorecia a observação dos seus clientes, permitindo-lhe satisfazer as suas necessidades de consumo dos produtos que vendia, além de poder estabelecer um vínculo de amizade com os moradores. Nas habilidades de fazer amizades, Del Prette e Del Prette (2005b) incluem: fazer perguntas pessoais, revelar-se, aproveitar as informações livres oferecidas pelo interlocutor, sugerir atividades, fazer elogio, agradecer elogios recebidos, oferecer ajuda, cumprimentar, enturmar-se. A análise dos comportamentos do personagem principal mostra que com exceção da habilidade revelar-se, Bill apresentava todas as demais na interação com os clientes.

Assim, *De Porta em Porta* revela ao espectador uma pessoa com necessidades educacionais especiais que, apesar de possuir limitações em domínios tão essenciais na atividade de vendas, como é o caso da fala e da aparência física, consegue ser bem-sucedido, obtendo o prêmio de vendedor do ano. Em muitas situações, as habilidades sociais de Bill Porter associadas com a sua competência técnica, requerida no exercício dessa ocupação, contribuíram para o seu sucesso profissional.

## Concluindo

Mesmo diante dos progressos e do respaldo legal para a garantia dos direitos de igualdade e oportunidade, os indivíduos com necessidades especiais continuam lutando por seu espaço na sociedade e nas organizações. Nesse esforço, a legislação conta a favor, mas nem sempre é condição suficiente para a inclusão ou para a interação igualitária entre as pessoas (Anache, 1996; Dalferth, Schnappauf & Sommerer, 1995; Tanaka & Manzini, 2005). O que pode diferir nas conquistas é a capacidade de enfrentamento nas mais diversas situações. É, igualmente, a capacidade de tomar decisões pelo modo mais desejável de se comportar nas relações interpessoais.

Embora este tipo de aprendizagem possa ocorrer na exposição do indivíduo aos diferentes papéis e contextos de vida, defende-se aqui a sistematização do ensino de habilidades sociais no currículo de instituições educacionais e profissionalizantes, bem como a utilização de recursos de

ensino-aprendizagem criativos e eficazes como, por exemplo, por meio de análise e reflexão de filmes. Estimular o aprendizado e o aprimoramento dessas habilidades favorece o desenvolvimento social, a formação profissional e a inclusão das pessoas e, particularmente, aquelas com necessidades especiais no mercado de trabalho.

Com este ensaio, é possível concluir que a análise do filme *De Porta em Porta* revelou-se uma estratégia promissora para a identificação de habilidades sociais, além de oferecer a observação de modelos de comportamentos socialmente habilidosos na entrevista de emprego e na atuação profissional.

## REFERÊNCIAS

- Anache, A. A. (1996). O deficiente e o mercado de trabalho: Concessão ou conquista? *Revista Brasileira de Educação Especial*, 2(4), 119-126.
- Argyle, M. (1994). *Psicologia del comportamiento interpersonal*. Madrid: Alianza. (Original publicado em 1967).
- Dalferth, M., Schnappauf, K., & Sommerer, L. (1995). Vocational integration of physically handicapped persons: A regional study in the Regensburg district. *Rehabilitation*, 34(2), 91-100.
- Del Prette, A., & Del Prette, Z. A. P. (2001). *Psicologia das relações interpessoais: Vivências para o trabalho em grupo*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Del Prette, Z. A. P., & Del Prette, A. (2005a). *Psicologia das habilidades sociais: Terapia, educação e trabalho*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Del Prette, Z. A. P., & Del Prette, A. (2005b). *Psicologia das habilidades sociais na infância: Teoria e prática*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Limongi-França, A. C., & Arellano, E. B. (2002). Qualidade de vida no trabalho. Em M. T. L Fleury (Org.), *As pessoas nas organizações* (pp. 295-306). São Paulo, SP: Gente.
- Pereira, C. S., Del Prette, A., & Del Prette, Z. A. P. (2004). A importância das habilidades sociais na função do técnico em segurança do trabalho. *Argumento*, 6(12), 103-113.
- Sarriera, J. C., Câmara, S. G., & Berlim, C. S. (2006). *Formação e orientação ocupacional: Manual para jovens à procura de emprego*. Porto Alegre, RS: Sulina.
- Tanaka, E. D. O., & Manzini, E. J. (2005). O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência? *Revista Brasileira de Educação Especial*, 11(2), 273-294.
- Witt, L. A., & Ferris, G. R. (2003). Social skill as moderator of the conscientiousness-performance relationship: Convergent results across four studies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 809-820.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84-94.

Recebido: 31/5/07

1ª Revisão: 28/9/07

Aceite final: 20/11/07

Sobre os autores

**Camila de Sousa Pereira** é psicóloga, doutoranda pelo Programa de Pós-Graduação em Educação Especial da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) e Integrante do Grupo de Pesquisa Relações Interpessoais e Habilidades Sociais (RIHS) do Laboratório de Interação Social da UFSCar.

**Almir Del Prette** é Professor Titular do Departamento de Psicologia e do Programa de Pós-Graduação em Educação Especial da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), Coordenador do Grupo de Pesquisa Relações Interpessoais e Habilidades Sociais (RIHS) do Laboratório de Interação Social da UFSCar.