

Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. *Habilidades sociais: Conceitos e campo teórico-prático*. Texto online, disponibilizado em <http://www.rihs.ufscar.br>, em dezembro de 2006.

O campo teórico-prático das Habilidades Sociais teve origem na Psicologia Clínica e do Trabalho, porém os programas de Treinamento de Habilidades Sociais são atualmente aplicados a diversos campos da Psicologia.

Na base do desenvolvimento desse campo encontram-se os conceitos de habilidades sociais e competência social que qualificam um tipo especial de desempenho social. Conforme destacamos em A. Del Prette e Del Prette (2001, p 31):

*O desempenho social refere-se à emissão de um comportamento ou seqüência de comportamentos em uma situação social qualquer. Já o termo habilidades sociais aplica-se à noção de existência de diferentes classes de comportamentos sociais no repertório do indivíduo para lidar com as demandas das situações interpessoais. A competência social tem sentido a avaliativo que remete aos efeitos do desempenho das habilidades nas situações vividas pelo indivíduo.*

Muitos estudos vêm demonstrando que indivíduos com bom relacionamento interpessoal são mais saudáveis, menos propensos a doenças e também mais produtivos no trabalho. O desempenho profissional em diversas áreas, especialmente de gerentes, supervisores, líderes e demais profissionais (cuja atuação se dá por meio de relações interpessoais), depende, criticamente, de um conjunto de competências e habilidades de relacionamento. Quando socialmente habilidosos, esses profissionais contribuem significativamente para a melhoria do clima organizacional bem como para a qualidade das relações intra e inter-setores e para a relação com fornecedores, clientes e público em geral.

O conjunto de habilidades sociais relevantes pode ser organizado em classes e subclasses de maior ou menor abrangência. Entre as principais classes, destacamos (A. Del Prette & Del Prette, 2001) as *habilidades de comunicação* (fazer e responder perguntas, dar e pedir *feedback*, elogiar, iniciar, manter e encerrar conversação), as *habilidades de civilidade* (dizer por favor, agradecer, apresentar-se, cumprimentar), as habilidades assertivas de enfrentamento ou defesa de direitos e de cidadania (expressar opinião, discordar, fazer e recusar pedidos, interagir com autoridades, lidar com críticas, expressar desagrado, lidar com a raiva do outro, pedir mudança de comportamento etc.), as *habilidades empáticas e de expressão de sentimento positivo* e outras duas mais abrangentes que nomeamos como *habilidades sociais profissionais* ou de trabalho (coordenação de grupo, falar em público), as *habilidades sociais educativas* de pais, professores e outros agentes envolvidos na educação ou treinamento. Na base de qualquer desempenho socialmente competente, destacamos a *automonitoria*, enquanto habilidade geral de observar, descrever, interpretar e regular pensamentos, sentimentos e comportamentos em situações sociais.

Em nosso primeiro livro (Del Prette & Del Prette, 1999), dedicamos um capítulo à comunicação não verbal (contato visual, sorriso, expressão facial, gestualidade, postura, contato físico etc.) que garante a qualidade dos desempenhos que definem as habilidades sociais e a competência social. Também nesta obra, é dada atenção especial aos componentes cognitivo-afetivos da competência social, tais como os conhecimentos prévios (a respeito da cultura, do ambiente e dos papéis sociais, o autoconhecimento), as expectativas, crenças e estratégias de processamento e leitura do ambiente social.

Na análise das principais classes de habilidades sociais na infância (Z. Del Prette & Del Prette, 2005), propomos um sistema de sete classes gerais que deveriam ser promovidas para garantir o bem estar e o desenvolvimento socioemocional satisfatório da criança: autocontrole/expressividade emocional, civilidade, empatia, assertividade, fazer amizade, solução de problemas interpessoais e habilidades sociais acadêmicas. Também nesse caso, destacamos o peso das habilidades sociais educativas de pais e educadores em geral na promoção do repertório social da criança e dos adolescentes.

O campo teórico-prático atualmente designado por Treinamento de Habilidades Sociais ou, simplesmente Habilidades Sociais possui algumas premissas básicas, importantes para a sua compreensão e, também, para a aplicabilidade de algumas de suas tecnologias de avaliação e de intervenção. Uma síntese de alguns aspectos fundamentais na compreensão das habilidades sociais inclui as premissas abaixo:

- (a) As habilidades sociais são aprendidas e contemplam as dimensões pessoal, situacional e cultural (Del Prette & Del Prette, 1999);
- (b) Possuir um bom repertório de habilidades sociais não garante, por si só, um desempenho socialmente competente.
- (c) Os conceitos sobre habilidades sociais e competência social não se equivalem. O termo “habilidades sociais refere-se à existência de diferentes classes de comportamentos sociais no repertório do indivíduo para lidar de maneira adequada com as demandas das situações interpessoais” (A. Del Prette & Del Prette, 2001, p. 31). Por outro lado, a competência social tem um sentido avaliativo e, portanto, qualifica “a proficiência de um desempenho e se refere à capacidade do indivíduo de organizar pensamentos, sentimentos e ações em função de seus objetivos e valores articulando-os às demandas imediatas e mediatas do ambiente” (A. Del Prette & Del Prette, 2001, p. 31).
- (d) A competência social, como construto avaliativo, implica em instrumentos de avaliação, especificidade da situação onde o desempenho ocorre e critérios de avaliação. Os principais critérios, conforme A. Del Prette e Del Prette (2001, p. 34) são: consecução dos objetivos da interação; manutenção ou melhora da auto-estima; manutenção ou melhora da qualidade da relação; maior equilíbrio entre ganhos e perdas entre os parceiros da relação; respeito e ampliação dos direitos humanos básicos.
- (e) O Treinamento de Habilidades Sociais foi constituído em termos de escopo e definições conceituais anteriormente ao Treinamento Assertivo. Ambos, historicamente, são movimentos independentes, o primeiro iniciado na Inglaterra e o segundo nos Estados Unidos. Atualmente, alguns autores (Del Prette & Del Prette, 1999; A. Del Prette & Del Prette, 2005) incluem a assertividade como uma subárea do Treinamento de Habilidades Sociais.

- (f) Diferentes abordagens sobre o relacionamento interpessoal compõem o sistema teórico amplo que forma o campo do Treinamento de Habilidades Sociais, entre elas as teorias de aprendizagem derivada do modelo de Skinner e de Bandura têm uma posição de destaque.

Embora usualmente as habilidades sociais sejam aprendidas ao longo do ciclo vital, quando as condições não favorecem essa aquisição, o processo pode ser recuperado por meio de treinamento sistemático, em contextos estruturados e por meio de estratégias grupais bem conduzidas. Temos defendido o contexto grupal para a promoção de habilidades sociais, especialmente por que facilita o uso de procedimentos vivenciais, entendendo-se vivência (Z. Del Prette & Del Prette, 2005, p.101) como:

*(...) uma atividade de grupo, estruturada de modo análogo ou simbólico a situações cotidianas, que cria oportunidade para desempenhos específicos, permitindo que o facilitador avalie os comportamentos observados e utilize as contingências pertinentes para fortalecer e/ou ampliar o repertório de habilidades sociais dos participantes.*

É interessante notar o interesse pelo campo teórico-prático das Habilidades Sociais vem se ampliando, especialmente junto aos alunos em formação, não apenas de Psicologia, mas também das áreas exatas (Del Prette & Del Prette, 2003). Observa-se um aumento crescente na divulgação de pesquisa em forma de artigos e, além disso, o tema vem sendo abordado em capítulos de livros como os da coleção *Comportamento e Cognição*, organizada anualmente pela ABPMC e em livros especificamente dedicados a essa temática, com a consolidação de grupos de pesquisa em diferentes partes do país.

Outro critério que permite inferir sobre o desenvolvimento da área é o interesse dos estudiosos na investigação do que se poderia designar como o estado da arte. A primeira tentativa foi realizada por Del Prette e Del Prette (2000), com o estudo *Treinamento em Habilidades Sociais: Panorama geral da área*, com foco nas publicações em periódicos até o ano de 1999. Posteriormente, Mitsi, Silveira e Costa (2004) e Murta (2005) empreenderam novas análises das publicações. O estudo de Mitsi, Silveira e Costa estava interessado nos relatos de intervenção em habilidades sociais no atendimento de transtorno obsessivo compulsivo. Murta (2005) realizou uma análise sobre o Treinamento de Habilidades Sociais como programa de intervenção. Recentemente, um grupo de pesquisadores do GT ANPEPP (Bolsoni-Silva e colaboradores, 2006) fez uma análise mais completa dos artigos publicados em periódicos indexados até 2004, especificando a natureza do trabalho (teórico ou intervenção), o delineamento utilizado (experimental, pré-experimental, correlacional, descritivo) e mapeando o tipo de população (jovem, adulto e criança), os procedimentos de coleta de dados, as regiões do país etc.

O crescimento de interesse, exemplificado anteriormente, revela também alguns problemas inerentes à área. O primeiro é o de considerar o Treinamento de habilidades Sociais como uma panacéia. Reiteradamente temos alertado para a necessidade de bastante cautela quanto a essa possibilidade, porque, como já referimos anteriormente (Del Prette & Del Prette, 1999), em muitos casos o Treinamento de Habilidades Sociais pode ser usado como coadjuvante da metodologia principal de tratamento e, em segundo lugar, existem casos, especialmente com crianças, de resistência à mudança. Para atendimentos com pessoas com essas características possivelmente outras formas

de intervenção possam ser mais indicadas. Um outro problema refere-se à excessiva liberdade conceitual de alguns profissionais para descrever o que fizeram. Somente um relato objetivo e minucioso pode, de fato, possibilitar uma real compreensão do programa de atendimento e então classificá-lo ou não como Treinamento de Habilidades Sociais.

O que se observa, ainda, é que há muito por fazer na temática das relações interpessoais e habilidades sociais. Dada a sua potencial amplitude, a avaliação e promoção de habilidades sociais junto a pessoas com diferentes tipos de transtornos psicológicos e estudos experimentais sobre a efetividade dos programas realizados, com descrição minuciosa dos procedimentos, constituem ainda uma necessidade. No entanto, é alentador destacar a repercussão das atividades e produtos do Grupo RIHS, o que tem ocorrido principalmente em termos de: (a) divulgação do campo teórico-aplicado das Habilidades Sociais no Brasil, por meio de publicações de livros, artigos em periódicos, apresentações em reuniões científicas nacionais e internacionais e cursos de extensão à comunidade; (b) Formação de recursos humanos para a pesquisa e a atuação profissional na área das Habilidades Sociais, por meio de orientação a projetos de alunos de graduação e pós-graduação e também da prestação de serviços à comunidade; (c) Intercâmbio com pesquisadores de outras instituições do Brasil (destacando-se o Grupo de Trabalho na Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Psicologia, ANPEPP) e do exterior (por meio de projetos que integram pesquisadores de Portugal, Espanha, México e Estados Unidos).

## REFERÊNCIAS

- Bandeira, M., Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (Orgs.), (2006). *Estudos sobre habilidades sociais e relacionamento interpessoal*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Bandeira, M., Del Prette, Z. A. P., Del Prette, A. & Magalhães, T. (s.d.) Escala de avaliação das habilidades sociais de estudantes do ensino fundamental, SSRS-BR: Validação transcultural para o Brasil. *Estudos de Psicologia*, submetido.
- Bolsoni-Silva, A. T., Del Prette, Z. A. P., Del Prette, G., Montanher, A. R. P., Bandeira, M. & Del Prette, A. A área das habilidades sociais no Brasil: uma análise dos estudos publicados em periódicos. Em: M. Bandeira, Z. A. P. Del Prette & A. Del Prette (Orgs.), (2006). *Estudos sobre habilidades sociais e relacionamento interpessoal* (pp. 18-45). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. (2001). *Psicologia das relações interpessoais e habilidades sociais: Vivências para o trabalho em grupo*. Petrópolis: Vozes (4ª. edição em 2006).
- Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. (2003). *Habilidades sociais cristãs: Desafios para uma nova sociedade*. Petrópolis: Vozes
- Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. (2003). No contexto da travessia para o ambiente de trabalho: Treinamento de habilidades sociais com universitários. *Estudos de Psicologia*, 8, 413-420.
- Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. (Orgs.), (2003). *Habilidades sociais, desenvolvimento e aprendizagem: Questões conceituais, avaliação e intervenção*. Campinas: Alínea.

- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (1999). *Psicologia das Habilidades Sociais: Terapia e Educação*. Petrópolis: Vozes (4ª. Edição 2006).
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (2001). *Inventario de Habilidades Sociais (IHS-Del-Prette): Manual de Aplicação, Apuração e Interpretação*. São Paulo: Casa do Psicólogo (3ª. edição, com apuração informatizada, em 2006 – Acompanhado de Manual, Caderno de Aplicação e Fichas de Resposta).
- Del Prette, Z. A. P. & A. Del Prette (2002). *Psicología de las habilidades sociales: Terapia y educación* (M. R. Ríos-Saldaña, Trad.). Santa Fé de Bogotá, México: Manual Moderno.
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (2005). *Habilidades Sociais na Infância: Teoria e Prática*. Petrópolis: Vozes (2ª. edição com sumário completo em 2006).
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (2005). *Sistema Multimídia de Habilidades Sociais para Crianças*. São Paulo: Casa do Psicólogo (Acompanhado de Manual, CDs do software, Cadernos de Aplicação, Fichas etc.).
- Del Prette, Z. A. P., Del Prette, A., & Barreto, M. C. M. (2006). Treinamento de habilidades sociais em grupo com estudantes de Psicologia: Avaliando um programa de intervenção (pp.217-234). Em: M. Bandeira, Z. A. P. Del Prette & A. Del Prette (Orgs.), (2006). *Estudos sobre habilidades sociais e relacionamento interpessoal* (pp.217-234). Paulo: Casa do Psicólogo.
- Mitsi, C. A., Silveira, J. M. & Costa, C. E. (2004). Treinamento de Habilidades Sociais no tratamento do transtorno obsessivo compulsivo: Um levantamento bibliográfico. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, 6(1), 49-59.
- Murta, S. G. (2005). Aplicações do Treinamento em Habilidades Sociais: Análise da produção nacional. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 18(2), 283-291.
- Pacheco, P. & Rangé, B. (2006). Desenvolvimento de habilidades sociais em graduandos de Psicologia intervenção Em: M. Bandeira, Z. A. P. Del Prette & A. Del Prette (Orgs.), (2006). *Estudos sobre habilidades sociais e relacionamento interpessoal* (pp. 199-216). São Paulo: Casa do Psicólogo.