

Sumário

Recado inicial	11
Apresentação	13
1. Habilidades Sociais e Competência Social: breve introdução	17
<i>Zilda A. P. Del Prette e Almir Del Prette</i>	
Comportamento Social	20
Interação Social e Tarefa Interpessoal	21
Relação Interpessoal	22
Habilidades Sociais	23
Habilidades sociais: classes e subclasses	25
Repertório, variabilidade e flexibilidade	26
Comportamentos sociais indesejáveis	27
Competência Social	29
Critérios de Competência Social	31
Requisitos da Competência Social	35
A importância das habilidades sociais	37
Para saber mais	39
2. Comunicação corporal e paralinguística	41
<i>Zilda A. P. Del Prette, Camila Negreiros Comodo e Almir Del Prette</i>	
Quais são os componentes da CCP?	42
Funções da Comunicação Corporal	44
Sobre a comunicação paralinguística	46
Entendendo e praticando a CCP	48
Emoções básicas e CCP	52
Componentes da CCP na era digital	54
Alguns lembretes finais	54
Para saber mais	55



3. Empatia: o que é e como expressar	57
<i>Zilda A. P. Del Prette e Almir Del Prette</i>	
Empatia: base biológica e aprendizagem	58
Componentes da empatia	60
Os componentes da CCP na empatia	62
Reações empáticas e pró-empáticas	64
A importância e os efeitos da empatia	66
Para saber mais	67
4. Conversação, elogio e feedback	69
<i>Almir Del Prette e Zilda A. P. Del Prette</i>	
Iniciar, manter e encerrar conversação	69
Elogiar (apresentar e receber)	73
Feedback (dar e receber)	75
Feedback de processo e de resultado	78
Qual é melhor: o feedback positivo ou o corretivo?	79
Dificuldade em dar e receber feedback	81
Finalizando...	82
Para saber mais	83
5. Nem Agressivo, nem Passivo: assertivo!	85
<i>Zilda A. P. Del Prette, Talita Pereira Dias e Almir Del Prette</i>	
Definindo assertividade	86
Assertividade em oposição à agressividade e à passividade	87
Assertividade, direitos, deveres e cidadania	91
As classes de habilidades sociais assertivas	94
Assertividade e empatia	97
Assertividade, automonitoria e autocontrole emocional	98
Quando a assertividade pode não ser a melhor opção	98
Cultura assertiva	100
Para saber mais	101
6. Solução de problemas interpessoais e tomada de decisões	103
<i>Almir Del Prette e Zilda A. P. Del Prette</i>	
O que é um problema interpessoal?	104
Como resolver problemas interpessoais?	107
1. Identificar e especificar o problema	108
2. Estabelecer metas de solução	108
3. Elaborar alternativas de solução	109
4. Avaliar as alternativas de solução	109
5. Escolher e combinar as melhores alternativas	110



6. Treinar e implementar a solução	111
Dificuldades e requisitos para resolver problemas	112
Flexibilidade comportamental	113
Automonitoria	114
Empatia	115
Uma palavrinha final	115
Para saber mais	116