

Habilidades Sociais e Competência Social

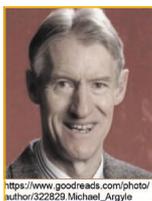
Breve introdução

Zilda A. P. Del Prette e Almir Del Prette

Evitando detalhamento excessivo, o campo teórico-prático e empírico das Habilidades Sociais será abordado com breve histórico, explicação dos conceitos básicos e considerações sobre a importância desse conhecimento na compreensão dos relacionamentos interpessoais e na qualidade de vida. Esperamos que este texto contribua para você:

1. Identificar os conceitos básicos do campo das Habilidades Sociais.
2. Utilizar corretamente os termos Habilidades Sociais (HS) e Competência Social (CS), estabelecendo as suas distinções e as relações entre eles em situações interpessoais.
3. Reconhecer as dimensões instrumental e ética da CS e os critérios avaliativos aplicáveis.
4. Identificar os requisitos da CS, incluindo valores de convivência.
5. Constatar as habilidades sociais importantes nas relações com filhos, cônjuge, pais, amigos, colegas e demais pessoas.
6. Referir-se a comportamentos e interações sociais de maneira descritiva, evitando adjetivação.

A expressão “habilidades sociais” vem sendo bastante utilizada em nossa cultura, porém nem sempre de maneira correta. Habilidades sociais têm, historicamente, dois sentidos. O primeiro se refere a um conjunto de comportamentos sociais e o segundo refere-se à denominação de um campo teórico prático e empírico que estuda esses comportamentos.



Um pouco de história auxiliará nossa compreensão. Em meados do século passado, ao estudar as interações sociais, Michael Argyle (1967-1994), pesquisador da Universidade Oxford (Inglaterra), denominou de **habilidades sociais** os comportamentos (com determinadas

características) que as pessoas apresentam umas em relação às outras, destacando as diferenças nas relações entre pessoas e relações das pessoas com objetos e máquinas. Esse foi o início desse campo, com muitas pesquisas e a expansão inicial para os Estados Unidos e Canadá. Com base em dados observacionais de pesquisa, levantamento de hipóteses explicativas e diálogo com várias disciplinas científicas, Argyle identificou conjuntos e subconjuntos de habilidades sociais e avaliou o impacto sobre as relações interpessoais. Também propôs um método para auxiliar as pessoas a superarem déficits ou dificuldades nessas habilidades e, dessa forma, melhorar suas relações interpessoais.

Desde Argyle, os estudos sobre esses comportamentos sociais vêm caracterizando o “**campo das habilidades sociais**”, cujo método de intervenção foi denominado de Treinamento de Habilidades Sociais (THS). As classes de habilidades sociais inicialmente estudadas por Argyle (comunicação verbal e não verbal, habilidades sociais profissionais e de ensino etc.) foram gradativamente ampliadas, formando atualmente um amplo portfólio adaptado para diferentes fases de desenvolvimento e papéis sociais.

Na **perspectiva** da Psicologia, esse campo articulou, desde o início, contribuições teóricas principalmente de abordagens cognitivas, da aprendizagem social (Bandura) e da Análise do Comportamento (Skinner). Simultaneamente, vem dialogando com várias disciplinas científicas, como Antropologia, Educação, Comunicação e Proxêmica.

Nesse processo de consolidação, por meio da **pesquisa**, os estudos buscaram avaliar a eficácia dos programas e procedimentos de THS, as influências ambientais e culturais sobre a aprendizagem e o desenvolvimento de habilidades sociais e a aplicação dos conhecimentos desse campo a diferentes setores da atividade humana. Esse campo de conhecimento se espalhou por vários países, chegando ao Brasil em meados da década de 1990.

É possível observar pessoas sem conhecimento teórico sobre temas como agricultura, construção, transporte, publicidade etc. que, no entanto, alcançaram ótima proficiência prática. O mes-

mo se aplica às Habilidades Sociais! Evidentemente não se nega a imensa relevância do conhecimento teórico, e é nesse sentido que esta introdução conceitual é apresentada ao leitor. Entendemos que ela contribui para o entendimento e aperfeiçoamento interpessoal e para a capacidade de colaborar no desenvolvimento pessoal de familiares, amigos, colegas, alunos e outros.

Considerando os principais conteúdos teóricos desse campo, selecionamos como indispensável nessa Introdução apresentar: (a) os conceitos de Comportamento Social, Interação Social, Relação Social, Tarefa Interpessoal, Habilidades Sociais e Competência Social; (b) um esquema de identificação dos comportamentos sociais desejáveis (habilidades sociais) e comportamentos sociais indesejáveis (associados à passividade e à agressividade); (c) os critérios e requisitos da competência social. Ao final, apresentamos a importância do campo, com ênfase na aplicação desses conhecimentos.



Acervo Del Prette e Del Prette

Visando, portanto, otimizar sua aprendizagem, sugerimos uma **leitura reflexiva** e o uso de sua **Agenda de Anotações**, em papel ou arquivo digital. Nela você poderá registrar dúvidas, comentários, exemplos pertinentes de suas experiências cotidianas e conceitos que considerou relevantes em relação aos seguintes tópicos:

1. Comportamento, tarefa interpessoal, interação e relação social.
2. Habilidades Sociais, definição e diversidade.
3. Competência Social e sua relação com Habilidades Sociais.
4. Requisitos para um desempenho socialmente competente.
5. Importância desse campo para a qualidade de vida das pessoas.



AVA 1 A divulgação da produção acadêmica é muito importante. Em uma entrevista para um programa de TV (vídeo disponível no YouTube), a autora deste livro respondeu várias questões sobre relações interpessoais na perspectiva do campo das HS. Para acessar esse pequeno trecho da entrevista (2'30"), aponte a câmera de seu celular para o QR Code na imagem e siga as instruções para enviar a sua resposta.



Comportamento Social

Comportamentos são as ações ou reações que apresentamos em nosso ambiente. Ao agir no ambiente, o homem o modifica e é também por este modificado. Os comportamentos ocorrem em relação ao ambiente físico (varrer uma casa, fechar uma porta, subir em uma árvore etc.) e social (responder a um chamado, dar uma aula, sorrir para alguém etc.). Essas ações (comportamentos) incluem tanto os públicos (falar, rir, dirigir um carro) como os privados (pensar e sentir).

Os **comportamentos públicos** são aqueles facilmente observados por outras pessoas, de maneira presencial ou virtual. Os **comportamentos privados**, acessíveis somente para a pessoa, não são observados diretamente pelos demais, mas apenas indiretamente, por meio de relato ou de inferência/dedução. No caso de relatos, para saber mais sobre os comportamentos privados, perguntamos para as pessoas, por exemplo: “Qual a sua opinião?”, “Alguma coisa lhe aborreceu?”, “Você está com raiva?”. No caso de inferências, recorremos a falas prévias, expressões faciais e corporais e contexto em que ocorrem, procurando inferir ou deduzir o que a pessoa sentiu ou pensou.



Acervo Del Prette e Del Prette

A precisão dessas inferências depende: (a) da capacidade de observar; (b) da familiaridade com a pessoa observada; (c) da maior ou menor expressividade da pessoa observada. Algumas vezes, en-

tretanto, conhecer a pessoa com quem interagimos pode prejudicar o acerto de inferências, ou seja, “contaminar” a observação, quando inadvertidamente “completamos”, em sentido positivo ou negativo, o que provavelmente ocorreu. Por exemplo, uma pessoa que com frequência dramatiza sensações, ao se manter calada e isolada, pode ser interpretada como “o chororô habitual”. Por isso, antes de qualquer inferência podem ser necessários alguns esclarecimentos, por meio de perguntas discretas e disposição para ouvir.

Interação Social e Tarefa Interpessoal

Interação social se refere a cada episódio de trocas comportamentais entre duas ou mais pessoas, tanto presenciais como virtuais. Ao comprar um jornal, tenho uma interação com o jornaleiro, delimitada no tempo, que envolve comportamentos **relacionados** com as tarefas interpessoais de ambos.



Acervo Del Prette e Del Prette

Tarefa Interpessoal corresponde ao que McFall¹ denominou Tarefa Social, mas entendemos como mais apropriado o termo tarefa interpessoal.² Por exemplo, na “tarefa social”

de fazer amizades, ambos podem ter objetivos semelhantes; na tarefa de venda/compra, os envolvidos têm tarefas complementares, um está interessado em vender e o outro em comprar; mas poderiam ser opostas também, por exemplo, um tenta vender e o outro tenta se esquivar e não comprar. O conceito de tarefa interpessoal indica a necessidade de responder à pergunta: **O que essas pessoas estão fazendo?** Três tipos de respostas são possíveis: (a) estão trocando ideias, relatando experiências, contando piadas (tarefas interpessoais semelhantes); (b) uma mostra livros e a outra examina cada um deles (tarefas interpessoais complementares); (c) um homem convida uma jovem para entrar em seu carro e a jovem responde negativamente e se afasta rápido (tarefas interpessoais opostas de aproximação e afastamento).

1 McFall (1982).

2 Del Prette e Del Prette (2017).

Nos casos de tarefas semelhantes e complementares, há alta probabilidade de os interlocutores saírem satisfeitos da interação. No caso de tarefas interpessoais opostas, há alta probabilidade de que ambos se mostrem insatisfeitos com a interação e até mesmo de pelo menos um ficar aliviado com seu término. No entanto, mesmo com tarefas interpessoais opostas, por exemplo, uma pessoa pretendendo vender e a outra se esquivando de comprar, ambos podem sair satisfeitos da interação quando os dois lados se mostram cordiais.

A tarefa interpessoal estabelece o **contexto** para as habilidades requeridas em diferentes situações e para o que se pode considerar como consecução de objetivos na interação entre as pessoas.

Tarefas interpessoais mais longas podem ser **decompostas em outras formando uma hierarquia ou “árvore” de tarefas e habilidades envolvidas**. Por exemplo, participar de uma entrevista de seleção de emprego pode ser subdividida em: (a) apresentar-se; (b) expor experiências prévias, justificando a busca do emprego; (c) demonstrar competência para a função. Cada uma dessas tarefas pode envolver um conjunto de habilidades sociais. No exemplo, a tarefa envolve interlocutores fixos (o candidato e o entrevistador), porém imagine a tarefa de “ampliar o número de amigos” ou de “encontrar um parceiro afetivo”. Elas podem envolver interações com diferentes pessoas, com objetivo semelhante ou não em diversas situações.

Você pode, agora, fazendo uso de sua Agenda de Anotações, registrar suas principais tarefas interpessoais cotidianas, considerando, por exemplo: (a) quais as mais desafiantes ou fáceis? (b) como avalia seu desempenho nessas tarefas?

Relação Interpessoal

Uma interação social entre dois indivíduos pode ser única (não mais se repetir) e, por isso, não consolidar uma **relação interpessoal**. Contudo, a repetição regular de uma interação necessariamente não a transforma em uma relação interpessoal. É o caso das interações frequentes entre consumidores e vendedores que

ocorrem semanalmente durante muito tempo. Uma relação interpessoal tem algumas características distintivas, apontadas a seguir.

Relação Interpessoal é a resultante do conjunto de interações permeadas por **lembranças de experiências vividas, atribuições, expectativas e sentimentos entre os envolvidos**. No caso das relações conjugais, pais-filhos, parentes e amigos, elas diferem em muitos aspectos, mas são mais do que meras interações. Mesmo quando as pessoas se encontram fisicamente distantes e as comunicações sejam eventuais, a relação interpessoal se mantém. Nesses casos, os contatos apresentam maior ênfase na expressão de afeto e interesse pelo bem-estar do outro e o esforço para encontros episódicos.



Acervo Del Prette e Del Prette



Acervo Del Prette e Del Prette

AVA 2 Para fixar melhor os conceitos **Comportamento (C)**, **Interação Social (IS)** e **Relação Interpessoal (RI)** assista ao vídeo, responda à questão interativa e, ao final, aponte a câmera de seu celular para o QR Code para submeter sua resposta.



Habilidades Sociais

Tendo em vista os conceitos de comportamento, interação social, tarefa interpessoal e relação interpessoal, podemos apresentar o conceito de **habilidades sociais**. Existem várias definições para esse termo. Segue a que adotamos por julgarmos bastante completa.

Habilidades sociais (1) é um termo descritivo de (2) comportamentos sociais valorizados pela cultura ou subcultura, (3) com alta probabilidade de gerar resultados favoráveis para o indivíduo (4) requeridos para a competência social em tarefas interpessoais.

Habilidades sociais são um conjunto de comportamentos interpessoais valorizados pela cultura que podem ser observados e/ou relatados. Em geral produzem resultados favoráveis para o indivíduo e, por extensão, para o grupo do indivíduo e mesmo para a sociedade, nesse sentido contribuindo para a Competência Social. Portanto, os dois conceitos, Habilidades Sociais e Competência Social, estão intrinsecamente relacionados. O esquema a seguir esclarece a relação entre HS e CS considerando as duas classes gerais de comportamentos: desejáveis e indesejáveis. O conceito de CS será detalhado adiante.

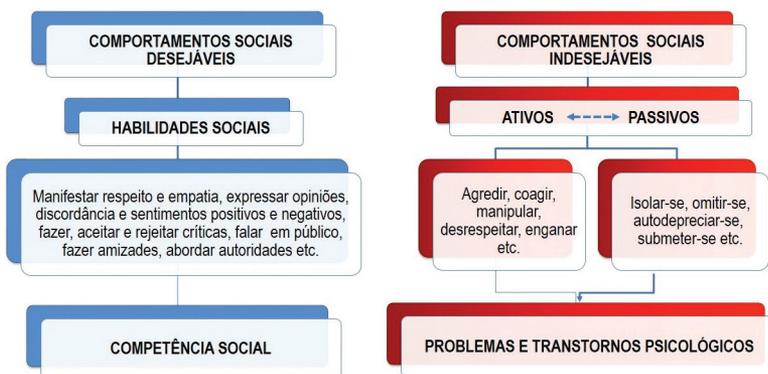


Figura 1.1 Classificação dos comportamentos nas interações sociais e relação com habilidades sociais, competência social e problemas de comportamento.

Fonte: Del Prette e Del Prette.³

O esquema ilustra a diferença entre comportamentos sociais **desejáveis** caracterizando as habilidades sociais que contribuem para a competência social e os comportamentos sociais indesejáveis que não contribuem para a Competência Social. São considerados **indesejáveis** porque contrariam valores de caráter universalista e, nesse sentido, não valorizados pela ética.

É importante destacarmos que tanto os padrões desejáveis como os indesejáveis **são aprendidos ao longo da vida e não podem ser considerados características inatas de personalidade.** Esta

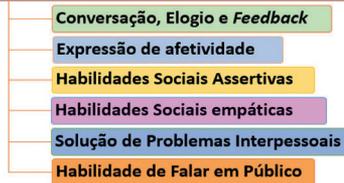
³ Id. ibid.

aprendizagem ocorre com as condições e oportunidades encontradas nos ambientes da família, escola, trabalho, lazer etc. Em geral, os **padrões indesejáveis estão associados a falhas em habilidades sociais** requeridas para lidar com determinadas situações e dificultam a aprendizagem e a prática das habilidades sociais. Mas o contrário também ocorre. É possível superar padrões de comportamentos prejudiciais a si e aos outros, aprendendo e aperfeiçoando habilidades sociais. Vamos analisar o esquema, começando pelos **comportamentos sociais desejáveis**, ou seja, as **habilidades sociais**.

Habilidades sociais: classes e subclasses

Todos nós participamos de diferentes tipos de interações sociais e, por isso, temos que desenvolver uma ampla **variabilidade** de habilidades sociais para lidarmos com elas. Para entender essa variabilidade, os estudiosos classificam as habilidades sociais em conjuntos (**classes**) e subconjuntos (**subclasses**).

Classes de Habilidades Sociais



Acervo Del Prette e Del Prette

Cada **classe de habilidades sociais** tem uma função semelhante ou objetivo específico, diferenciando-se da função ou objetivo de outras. Algumas que são relevantes para a maior parte das pessoas incluem: **assertivas**, **empáticas**, de **comunicação** (especialmente *feedback*) e de **solução de problemas interpessoais**. Contudo a relevância de algumas pode ser maior em determinadas **etapas do desenvolvimento** (infância, adolescência, maturidade e terceira idade), para certos **papéis sociais** (namoro, maternidade/paternidade, relação filial) e **atividades profissionais** (guia turístico, vendas, publicidade, educador etc.).

Cada **classe** de habilidades sociais é formada por outras “menores” (**subclasses**) que contribuem para a função da classe ampla. Por exemplo, a habilidade de **falar em público** é uma classe ampla, e podemos facilmente identificar a diversidade de subclasses nela envolvidas. Ao falar em público, a pessoa deve se dirigir a uma au-

diência, abordar e expor um assunto, fazer e responder perguntas, falar com expressividade corporal (gesticular, apontar, andar, movimentos de cabeça) e paralinguística (tom de voz, modulação de ritmo, velocidade e latência, variação do contato visual, ora difuso, ora focado em uma ou algumas pessoas) etc.

Algumas subclasses não são exclusivas de uma classe e se repetem, porém adquirem no conjunto funções diferenciadas. Por exemplo, a subclasse **fazer/responder perguntas** pode fazer parte de outras classes amplas e, em cada uma delas, adquirir função diferenciada. Por exemplo, em uma brincadeira de adolescentes, as formas e variações do fazer/responder perguntas são bem diferentes daqueles que observamos em palestra ou em um júri no tribunal.

Repertório, variabilidade e flexibilidade

O conjunto de habilidades sociais que aprendemos ao longo da vida é denominado de **repertório de habilidades sociais**. Quanto maior e mais diversificado esse repertório (**variabilidade**), mais recursos temos para lidar com as diferentes interações sociais de nosso cotidiano. Usar bem nosso repertório de habilidades sociais significa **escolher** e desempenhar aquelas que melhor atendem às **demandas** da situação.

Contudo, algumas vezes as demandas de uma situação contrariam nossos valores. Por exemplo, concordar com uma fala que segue em direção oposta ao que defendemos como correto. Tais situações impõem escolhas e, em geral, podem ser mais difíceis quando comparadas àquelas em que as demandas estão de acordo com nossos valores.

As **demandas podem se alterar durante a interação**, e para lidar com elas temos que ser flexíveis em modificar nosso comportamento, adotando novas habilidades. Por exemplo, considere que ao chegar à reunião acadêmica com colegas, um deles está desolado pela perda do emprego. A situação requer pospor a apresentação do relatório e demonstrar empatia com o colega. Em outras palavras, não basta dispormos da variabilidade em habilidades sociais:

precisamos aprender a praticar a **flexibilidade comportamental**, ou seja, a capacidade de escolher e praticar as habilidades que melhor se aplicam às novas demandas que se apresentam em uma situação.

A identificação de classes e subclasses em nosso repertório de habilidades sociais é importante para identificarmos quais habilidades sociais novas precisamos aprender e quais precisamos apenas aperfeiçoar. De qualquer maneira, é na prática que vamos melhorar a qualidade de nossas relações interpessoais.

Por isso, sugerimos que procure identificar as habilidades sociais de seu repertório. Verifique quais são as habilidades mais importantes para seu papel de pai/mãe, diretor, executivo, coordenador de equipe, colega, amigo(a) etc. Reflita sobre quais habilidades você poderá melhorar mais ainda com algumas das pessoas de suas relações. Esteja atento também para observar as mudanças que ocorreram no interlocutor selecionado para sua prática. Novamente sugerimos o uso de sua AA para anotar e/ou rever suas reflexões, alterando-as quando achar conveniente.

Comportamentos sociais indesejáveis

Agora vamos considerar os **comportamentos sociais indesejáveis** ou não valorizados (reprovados pela cultura). Podemos identificar dois subconjuntos nesse grupo: os **comportamentos indesejáveis ativos** e os **comportamentos indesejáveis passivos**. Ambos estão na base de **problemas interpessoais** e **transtornos psicológicos**. As ilustrações seguintes mostram comportamentos indesejáveis de crianças, mas as situações exemplificadas se aplicam também a adultos.



Acervo Del Prette e Del Prette

Como **comportamentos indesejáveis ativos** incluem-se principalmente **agressões físicas e verbais diretas** (xingamentos, ameaças), **indiretas** (ironias, calúnias) e outras **mais sutis**, com impacto psicológico (mutismo, afastamento, oposição contumaz). A agressão física é facilmen-

te identificada e dispensa exemplos. Mas a agressão disfarçada requer mais atenção e pode evoluir para formas mais intensas. Veja esses exemplos:

- ☹ Em uma empresa, um coordenador comenta com sua equipe a insatisfação pelo desempenho do grupo fazendo “tiradas” engraçadas sobre estratégias adotadas por alguns (um caso de comportamento agressivo disfarçado).
- ☹ Quando a garota deixa de seguir as recomendações do namorado sobre a forma de se vestir, este mantém-se calado, “distante” e, em grupo, faz comentários irônicos sobre as justificativas da jovem (agressão sem sutileza que pode evoluir para formas mais intensas).

Os **comportamentos indesejáveis passivos** são aqueles caracterizados pela dificuldade de enfrentamento de situações interpessoais em que se espera que a pessoa se manifeste (não se omita). Verbalizações indicadoras de passividade em geral são acompanhadas por ruborização, movimentos excedentes, redução do contato visual etc. São exemplos de passividade:



Acervo Del Prette e Del Prette

- ☹ A concordância com afirmações que contradizem as ideias que a pessoa acredita: “acho que é isso mesmo”, “penso que estava enganado”, “sim, não vou contrariar os demais”.
- ☹ A evasão de situações interpessoais em que a pessoa deve se manifestar: “estou meio adoentado, não irei a essa reunião”, “sobre política não abro a boca”.
- ☹ A fuga de situações interpessoais nas quais não há como deixar de opinar: “vou sair e, se perguntarem, diga que tive que me ausentar”.

Salvo raras exceções, nem sempre nos comportamos de maneira passiva ou agressiva em **todas as situações**. Eventualmente po-

demos apresentar um estilo passivo, principalmente em situações desconhecidas ou excessivamente punitivas.

Aproveite para rememorar alguma situação em que apresentou desempenho passivo e outra situação em que reagiu agressivamente. Reflita sobre como poderia ter reagido de maneira diferente e quais comportamentos alternativos poderia adotar.

AVA 3 Vamos reforçar alguns aspectos sobre os conceitos até o momento. Se tiver comentários a fazer, registre-os em sua Agenda de Anotações.

1. As habilidades sociais não são atributos pessoais que dependem de fatores genéticos: elas são aprendidas e podem ser ensinadas.
2. Padrões agressivos ou passivos podem não depender de se dispor ou não de um repertório de habilidades sociais. Eventualmente podemos reagir agressiva ou passivamente, mesmo dispondo de habilidades sociais, devido a outros fatores (pense em alguns...).
3. Uma pessoa pode apresentar estilo passivo no ambiente de trabalho e agressivo em casa, pois as habilidades sociais são situacionais!
4. Os comportamentos classificados como habilidades sociais dependem dos valores ou regras de cada cultura.

Competência Social

O conceito de Competência Social é central para o campo das habilidades sociais. Ele articula os demais e está associado à efetividade interpessoal e ao impacto de nossas ações sobre a qualidade das relações interpessoais. Veja o que considerar quando se define Competência Social.

Competência social é um (1) termo avaliativo da (2) qualidade do desempenho interpessoal marcado por habilidades sociais (3) com resultados na interação que atendem aos objetivos do indivíduo, do interlocutor e do grupo social em que se encontram, conforme critérios instrumentais e éticos.⁴

Por ser um conceito avaliativo, a análise da competência social de um desempenho traz algumas questões importantes: (a) quem avalia (um observador externo ou as pessoas envolvidas na interação); (b) sob quais critérios faz a avaliação; (c) formas efetivas de avaliação; (d) encaminhamentos de resultados de avaliação. Na sequência, vamos tratar desses tópicos.

Para atribuir competência social a um desempenho, a avaliação incide tanto sobre o **processo da interação social** (desempenho interpessoal dos envolvidos) como sobre os **resultados da interação social** (impacto para os envolvidos e para o grupo social mais amplo). Esse é um dos motivos que justificam **distinguir habilidades sociais** (descrição e classificação de comportamentos sociais) de **competência social** (avaliação do processo interativo e dos resultados obtidos). A avaliação positiva do processo e dos resultados, que caracterizam um desempenho socialmente competente, depende de alguns **requisitos cognitivos e socioemocionais**, como será detalhado a seguir.



AVA 4 Estes requisitos são brevemente abordados no vídeo ao lado. Sugerimos que você acesse o **esquema conceitual da Competência Social**, reflita e responda as questões interativas e as envie na plataforma, por meio do QR Code.



Esquema conceitual da Competência Social.⁵

Na sequência, vamos detalhar os principais requisitos cognitivos e socioemocionais para um desempenho socialmente competente. Começamos enfatizando os critérios que norteiam a avaliação de Competência Social.

⁴ Id. ibid.

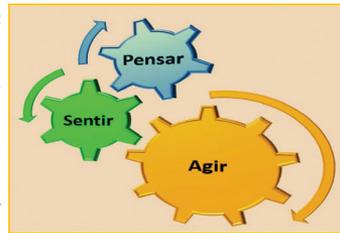
⁵ Id. ibid.

Critérios de Competência Social

Frequentemente fazemos alguma avaliação da nossa interação com outras pessoas (autoavaliação) ou até mesmo da interação entre outras pessoas. Nesta avaliação ou autoavaliação, geralmente nos apoiamos em aspectos que são considerados pela cultura como desejáveis ou indesejáveis, ou seja, socialmente aprovados ou reprovados. A avaliação pode focalizar tanto o **processo** da interação como seus **resultados** em termos de ganhos e perdas dos envolvidos.

Focalizando o **processo** (o que acontece durante a interação), tanto a avaliação como a autoavaliação deveriam considerar o quanto as pessoas interagiram:

- de forma aberta, honesta e não manipulativa, sem “intenções de levar vantagens”;
- com coerência entre o **pensar**, o **sentir** e o **agir**.



Acervo Del Prette e Del Prette

Quanto aos **resultados da interação**, é importante avaliar tanto os **imediatos** como os prováveis a **médio e longo prazo**. Considerar ainda se os resultados da interação trazem benefícios: (a) apenas a uma das partes da interação; (b) a todos os envolvidos na interação; (c) à sociedade em geral. A avaliação dos resultados pode ainda nos levar a rever o processo, por exemplo, quando a manipulação não é muito facilmente observável, mas o resultado beneficia apenas uma das pessoas.

Nem sempre resultados favoráveis para algumas pessoas em interação têm o mesmo resultado para a sociedade. Por exemplo conchavos entre políticos, fusões de empresas combinadas por líderes de negócios etc. Em outras palavras, os resultados podem ser **instrumentais** para a pessoa, mas não **éticos** no sentido de favorecer (ou pelo menos não prejudicar) o outro e ao grupo mais amplo.



<https://www.tvctreatments.com/the-golden-rule-of-ghostwriting-treatments/>

Na perspectiva aqui adotada, a **dimensão ética da Competência Social** está relacionada com a chamada **Regra de Ouro**, ou **Regra Áurea** para as relações interpessoais. A Regra Áurea usualmente é associada a orientações religiosas cristãs. Entretanto, ela é anterior ao Cristianismo, tendo se difundido em várias culturas como judaica, romana, chinesa e a grega.

A Regra Áurea apareceu como alternativa às legislações antigas, baseadas no código de Talião, que significa tal qual e popularizada pela expressão **“olho por olho, dente por dente”**. Pelo código de Talião, as interações sociais eram controladas com base na punição, algo como: “se você prejudicar alguém, o mesmo vai lhe suceder”. Entretanto a aplicação da pena era feita por autoridades e geralmente desfavoráveis para os com menor poder.

Já a Regra Áurea propõe que seu comportamento em relação a alguém deve ser semelhante ao que você gostaria que ele tivesse em relação a você. A orientação para comportamentos interpessoais está, então, baseada na formulação: **faça ao outro o que gostaria que ele lhe fizesse**. Interações orientadas por essa premissa não dependem de uma autoridade reguladora.

Tomando como critério a Regra Áurea,⁶ aquele desempenho interpessoal que gera benefício para um dos envolvidos à custa dos demais não pode ser considerado socialmente competente. Ao contrário, um desempenho socialmente competente se baseia no **princípio do “ganha-ganha”**: para uma parte ganhar, não há necessidade da outra perder.

Muitas pessoas enganam e exploram, por vezes até usando habilidades sociais. Seus resultados podem contemplar a dimensão instrumental (atingir objetivos pessoais na interação), mas contrariam a Regra Áurea de fazer ao outro o que gostaria que ele lhe fizesse. Portanto esse critério não foi atendido.

⁶ Id ibid.

Considerando a Regra Áurea como base da Competência Social, não é possível desenvolver a competência social sem considerar os **valores de convivência**. Que valores são estes? No vídeo anterior, foram destacados **respeito ao outro, cidadania, cooperação, solidariedade, responsabilidade com o grupo social e reciprocidade positiva**. Claro que alguns valores requerem maior desenvolvimento interpessoal, mas constituem um horizonte ideal.



Acervo Del Prette e Del Prette

Com base na Regra Áurea, podemos agora definir os demais **critérios de avaliação da Competência Social**. Eles estão relacionados tanto à **dimensão instrumental** (resultados imediatos e favoráveis a uma das partes ou a ambas) quanto os finais estão relacionados à **dimensão ética** (resultados de médio e longo prazo e favoráveis para todos os envolvidos e para o grupo social).

Na maioria das interações não é possível alcançar todos os critérios de competência social. O desafio é, portanto, contemplar o máximo desses critérios. Mas para isso precisamos ter clareza sobre eles. No quadro a seguir estão listados os critérios e indicadores para avaliação de um desempenho considerado socialmente competente.

CRITÉRIOS E INDICADORES DE COMPETÊNCIA SOCIAL ⁷	
CRITÉRIOS	O QUE OBSERVAR NA INTERAÇÃO
1. Atingir os objetivos da interação (respeitando a Regra Áurea).	Se os objetivos respeitam a Lei Áurea e se foram alcançados: por exemplo, ter um pedido não abusivo atendido, fazer uma crítica não ofensiva e verificar aceitação ou mudança de comportamento do outro.

7 Id. (2001, 2017).

2. Melhorar ou ampliar o autoconceito e a autoestima dos envolvidos.	Se, ao final da interação, os envolvidos se sentem bem em termos de autoestima e autoconceito.
3. Manter ou melhorar a qualidade da relação.	Se contribui para a ocorrência de interações futuras e para a qualidade no relacionamento.
4. Equilibrar as trocas entre os interlocutores.	Se a interação gera ganhos semelhantes para os envolvidos, pelo menos a médio e longo prazo (“ganha-ganha”).
5. Manter ou ampliar os direitos humanos interpessoais.	Se a interação manteve ou ampliou a dignidade e o respeito dos envolvidos.

AVAS Para praticar, vamos avaliar a Competência Social de Maria, uma pessoa considerada bastante prestativa. Quase sempre que alguém lhe pede alguma coisa ela atende, às vezes com dificuldade ou mesmo achando que não deveria atender. Recentemente deixou de ir a um evento importante para atender ao pedido de uma colega. Como não havia urgência, Maria depois se recriminou e se sentiu explorada pela colega. Considerando o que aprendeu, sugerimos que reflita sobre estas questões:

1. Maria desempenhou habilidades sociais nessa situação?
2. Podemos inferir que Maria queria aceitar o pedido da colega?
3. Maria apresentou coerência entre o que gostaria de fazer e o que de fato fez?
4. O desempenho de Maria atendeu o critério de manutenção da autoestima?
5. O desempenho de Maria atendeu o critério de manter a qualidade da relação?
6. Podemos dizer que Maria foi socialmente competente nessa situação?

Requisitos da Competência Social

Algumas pessoas usam suas habilidades sociais somente em benefício próprio, podendo até mesmo causar prejuízo a outros. Entretanto, mesmo as interessadas em interações equilibradas nem sempre conseguem alcançar todos os critérios da Competência Social. Algumas situações podem ser mais difíceis e, também, muitos fatores podem interferir em seu desempenho.

Tais fatores, alguns dos quais alheios ao controle individual, justificam afirmar que **dispor de habilidades sociais é uma condição necessária, mas não suficiente para um desempenho socialmente competente**. De qualquer maneira, entender quais seriam os **demais requisitos da Competência Social** pode ser muito útil. Sobre isso, segue um resumo elaborado com base em Del Prette e Del Prette⁸ sobre os requisitos importantes da Competência Social:

1. Dispor de um **repertório de habilidades sociais variadas**.
2. Orientar as interações sociais por **valores universais de convivência**.
3. **Conhecer o contexto e as expectativas culturais** sobre os comportamentos que são esperados/valorizados em diferentes situações e para determinados papéis sociais.
4. Conhecer os próprios recursos e dificuldades (**autoconhecimento**) para lidar com as diferentes situações (habilidades, crenças, valores etc.)
5. Exercitar **automonitoria** durante a interação social: essa habilidade está na base de qualquer desempenho socialmente competente! Então é importante mais alguma explicação sobre ela.

Dos itens anteriores, é importante discorrer um pouco sobre o último, considerando algumas características da Competência Social pouco difundidas. A Competência Social não é resultado do seguimento de regras fixas, aplicadas automaticamente. Ela depende

8 Id. (2017).

de integrarmos todos esses requisitos em qualquer interação social de que participamos.

Isso depende criticamente da nossa **automonitoria**, ou seja, da capacidade de **observar e interpretar** pensamentos e sentimentos e as reações das pessoas com quem estamos interagindo. Também é importante a



Acervo Del Prette e Del Prette

auto-observação, controlar o impulso para responder imediatamente avaliando nossos objetivos (tarefa interpessoal), sentimentos e repertório de habilidades sociais para atender às demandas da situação. Com acurácia e atenção, podemos, ao longo da interação, **regular** nossas ações e a direção da própria interação (flexibilidade comportamental) de modo a atingir o máximo de critérios de competência social. Todos estes são componentes da automonitoria, que fazem parte da definição resumida no quadro a seguir.

Automonitoria é o processo de **observar, descrever, interpretar, conter a impulsividade para responder imediatamente e regular pensamentos, sentimentos e comportamentos** em situações sociais de interação com as demais pessoas (Del Prette; Del Prette, 2001, p. 62).

Vamos exemplificar, agora, relatando uma situação comum: em uma loja, o comprador observa os comportamentos do vendedor, como ele expõe a mercadoria, o que diz sobre ela, o quanto é convincente etc. Por outro lado, o vendedor também observa o comprador, seu interesse, sua necessidade e avaliação do produto, indicadores de condição aquisitiva etc. Ele faz isso ouvindo atentamente, fazendo perguntas pertinentes e alterando o tipo de argumento de venda conforme o que o comprador informa ou expressa. Não é difícil identificar, nessa interação, as tarefas interpessoais de ambos. De qualquer maneira, o **resultado final vai depender muito da automonitoria dos envolvidos.**

Imagine a automonitoria requerida de uma pessoa que está expondo um assunto em público. Enquanto fala, o orador observa a plateia e avalia a receptividade, atento também à própria fala, avaliando a necessidade de modificar o volume da voz e o ritmo das entonações. Precisa observar e controlar gestos, postura, direção do olhar e coordenar a ordem das ideias expostas com base na avaliação que faz do interesse do público. Além disso, ao final, deve reagir a perguntas e comentários, identificando claramente as dúvidas e o sentido delas para elaborar respostas pertinentes. Quando faz isso demonstrando domínio do assunto, consegue obter atenção e receptividade.

A importância das habilidades sociais

As pesquisas mostram uma associação entre um bom repertório de habilidades sociais e **indicadores positivos** de bem-estar, saúde, rendimento acadêmico, de sucesso profissional e de desenvolvimento socioemocional. Por outro lado, há uma quantidade de outras mostrando associação entre **déficits de habilidades sociais e problemas ou transtornos psicológicos**, cuja superação pode requerer programas educativos ou terapia.



AVA 6 Veja detalhes neste vídeo (acesse pelo QR Code) feito especialmente para esta obra.



Acervo Del Prette e Del Prette



AVA 7 Um estudo sobre a importância das habilidades sociais para a **felicidade** e a **longevidade** é documentado neste vídeo (QR Code na imagem ao lado). Nele, os pesquisadores acompanharam grande número de pessoas ao longo de toda a vida. Pesquisas como esta podem ajudar a refletir sob o quanto investimos na qualidade de nossas relações interpessoais.



<https://www.youtube.com/watch?v=-uR-5TRslru4>

Certamente, podemos usufruir melhor do nosso ambiente para aperfeiçoar nossas habilidades sociais e competência social. Como a observação é o meio por excelência para aprender habilidades sociais, uma prática bem simples consiste em selecionar, entre as pessoas de nossa convivência, uma que é bem aceita pelos demais, e sempre que houver oportunidade observá-la discretamente. Certamente essa pessoa tem um bom repertório de habilidades sociais, algumas surpreendentemente comuns, como cumprimentar, sorrir, fazer perguntas, contar piadas etc.; outras menos comuns, como a capacidade de ouvir, de perceber quando deve divergir de alguém, de dar sugestões etc. Nesse caso ela está sendo escolhida como modelo.

AVA 8 Vamos fazer uma breve reflexão sobre a importância do texto para você e, indiretamente, para pessoas de seu relacionamento.

1. A compreensão das Habilidades Sociais e demais requisitos de Competência Social, veiculada neste texto, traz novos elementos para você pensar as relações interpessoais?
2. O acesso ao conteúdo deste texto contribuiu para motivá-lo(a) a aprimorar suas habilidades sociais e melhorar a qualidade de suas relações interpessoais?
3. Você recomendaria a leitura desse texto para pessoas de suas relações?

A dimensão ética da competência social evidencia a importância da **sensibilidade** às necessidades do outro nas relações interpessoais. Por isso, o desenvolvimento interpessoal depende também de aprimorarmos nossos **valores e sentimentos**. Músicas e mensagens positivas podem contribuir para cultivarmos tudo isso.



AVA 9 Pensando em desenvolvimento da sensibilidade, sugerimos este pequeno videoclipe (acesse pelo QR Code na imagem) que certamente não lhe deixará indiferente, mesmo que já o tenha assistido!



<https://www.youtube.com/watch?v=PklwSv-vweW8>

Para saber mais

Considerando que este texto é introdutório, aos interessados em aprofundar seus conhecimentos nesse tema indicamos consulta ao site www.rihs.ufscar.br, no qual disponibilizamos, para download, artigos publicados, resenhas de livros e de outras produções científicas. Também não poderíamos deixar de citar alguns livros; por ora recomendamos:

ARGYLE, M. *Psicología del comportamiento interpersonal*. Madri: Alianza Universidad, 1994.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. *Psicologia das habilidades sociais: terapia, educação e trabalho*. Petrópolis: Vozes, 1999.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. *Psicologia das relações interpessoais e habilidades sociais: vivências para o trabalho em grupo*. Petrópolis: Vozes, 2001.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. *Competência social: manual teórico-prático*. Petrópolis: Vozes, 2017.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. Studies on social skills and social competence in Brazil: a history in construction. *In: KOLLER, S. H. (org.). Psychology in Brazil: scientists making a difference*. Cham: Springer International Publishing, 2018. p. 41-66.

GRESHAM, F. M. Análise do comportamento aplicada às habilidades sociais. *In: DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. (org.). Psicologia das habilidades sociais: diversidade teórica e suas implicações*. Petrópolis: Vozes, 2009. p. 17-66.

McFALL, R. M. A review and reformulation of the concept of social skills. *Behavioral Assessment*, v. 4, p. 1-33, 1982.

