



BASE CONCEITUAL, VALORES E COMPROMISSOS NO CAMPO DAS HABILIDADES SOCIAIS E RELAÇÕES INTERPESSOAIS

**CONCEPTUAL BASIS, VALUES AND COMPROMISES IN
THE FIELD OF SOCIAL SKILLS AND INTERPERSONAL
RELATIONSHIPS**

BASE CONCEITUAL, VALORES E COMPROMISSOS NO CAMPO DAS HABILIDADES SOCIAIS E RELAÇÕES INTERPESSOAIS

CONCEPTUAL BASIS, VALUES AND COMPROMISES IN THE FIELD OF SOCIAL SKILLS AND INTERPERSONAL RELASHIONSHIPS

Zilda Aparecida Pereira Del Prette¹ | Almir Del Prette²

Recebimento: 23/02/2023

Aceite: 13/07/2023

¹ Doutora em Psicologia (USP). Professora na Universidade Federal de São Carlos. São Carlos – SP, Brasil.
E-mail: zdprette@ufscar.br

² Doutor em Psicologia (USP). Professor na Universidade Federal de São Carlos. São Carlos – SP, Brasil.
E-mail: adprette@ufscar.br

RESUMO

Este artigo, derivado de uma palestra dos autores, apresenta inicialmente, de forma bastante sintética, alguns dos principais pontos do campo teórico das habilidades sociais e competência social, destacando os conceitos principais, um portfólio de habilidades sociais e uma análise de duas narrativas ilustrativas. A base conceitual é em seguida aplicada à análise dos valores e compromissos que sustentaram a disseminação e aceitação social desse campo teórico, prático e empírico, defendendo-se sua importância para a consolidação acadêmica e social desse campo. São destacados três compromissos: com os valores de convivência e ética nas relações interpessoais, com o conhecimento produzido nesse campo e com a solução de problemas sociais/interpessoais via produção de alternativas baseada em evidências científicas.

Palavras-chave: Competência social, habilidades sociais, ética, valores de convivência, pesquisa, práticas profissionais.

ABSTRACT

This paper, derived from a lecture by the authors, initially presents, in a synthetic way, some of the main points of the theoretical field of social skills and social competence, highlighting the main concepts, a portfolio of social skills and an analysis of two illustrative narratives. Following, the text analyses the values and commitments that supported the dissemination and acceptance of this theoretical, practical and empirical field, defending their importance for the continued social and academic consolidation of this field. Three commitments stand out: with the values of coexistence and ethics in interpersonal relationships, with the knowledge produced in this field and with solutions of social/interpersonal problems by producing evidence bases alternatives.

Keywords: social competence, social skills, ethics, coexistence values, research, professional practices.

Este artigo constitui uma versão resumida e adaptada da palestra de abertura do 8^a. Seminário Internacional de Habilidades Social (8^o. SIHS), proferida pelos autores na Universidade de Taubaté em 2022. O conteúdo abordado na ocasião foi mantido, com alguns acréscimos necessários à sua compreensão nesta versão. Adicionalmente, foram extraídos trechos próprios da situação de abertura de um evento, como agradecimentos e menções a pessoas e instituições. A linguagem utilizada na conferência também foi alterada, buscando-se atender às normas da revista.

O oitavo SIHS, aqui referido, ocorreu 20 anos após sua primeira edição em 2002. Trata-se de um evento que vem agregando pesquisadores do Brasil e do exterior, consolidando este campo teórico empírico na Psicologia em nosso país. Considerando o avanço teórico alcançado pelo campo das habilidades sociais nas últimas décadas, em nosso país, é pertinente reafirmar suas bases conceituais bem como os valores e compromissos que podem ser associados a esse avanço e que deveriam continuar norteando a consolidação desse campo. Para isso, os temas então discutidos podem ser agrupados nos seguintes itens: (1) conceito de habilidades sociais; (2) apresentação de um portfólio de habilidades sociais; (3) conceito de competência social; (4) análise de episódios interativos atuais e históricos, ilustrando classes de habilidades sociais relevantes no cotidiano; (5) valores e compromissos que estiveram na base das conquistas anteriores e que deveriam ser mantidos na consolidação do campo das habilidades sociais.



CONCEITO DE HABILIDADES SOCIAIS

Habilidades sociais e competência social são os principais conceitos desse campo teórico empírico, denominado por Argyle (1967/1994) de habilidades sociais. O primeiro termo, habilidades sociais, refere-se aos desempenhos interpessoais entre duas ou mais pessoas que apresentam determinadas características em termos de conteúdo e objetivos (função). O conteúdo da fala e os objetivos de cada participante caracterizam o que McFall (1982) denominou de tarefa social e que pode ser identificada culturalmente pela resposta à pergunta: O que essas pessoas estão fazendo nessa interação? Quando as tarefas sociais de dois ou mais participantes de uma interação se complementam, a tendência é a de se avaliar positivamente o processo interativo. Por exemplo o participante A precisa de um objeto que o participante B possui e está disposto a emprestar. As tarefas em que os recursos facilitam as interações de seus participantes podem gerar resultado final positivo para eles em outras situações e contribuem para manter relações cordiais. Independentemente dos resultados da interação para os participantes (ganha-ganha, ganha-perde e perde-perde), a análise do desempenho interativo deve focalizar os tipos de comportamentos apresentados, se socialmente aprovados e valorizados no contexto social ou se reprovados e potencialmente punidos pelo ambiente social. Somente os primeiros são considerados habilidades sociais.

O termo “habilidades sociais” se aplica, portanto, àqueles comportamentos sociais (ou seja, ações e reações entre as pessoas em interação) que são valorizados, aprovados e esperados em uma subcultura específica, ou na cultura mais ampla. Esses comportamentos têm alta probabilidade de resultados positivos nas interações e são, por isso, indispensáveis para um desempenho socialmente competente nas interações sociais (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2017). Por exemplo, as pessoas fazem críticas de diversas formas, construtivas ou impositivas e agressivas. Também a recusa de pedidos pode ser feita de maneira cordial ou agressiva. Somente as primeiras seriam consideradas como habilidades sociais. Quando se trata de críticas entre parceiros e amigos, geralmente elas ocorrem em particular, buscando-se a solução do problema e evitando-se a difusão de acontecimentos indesejáveis para além dos envolvidos.

As habilidades sociais são necessárias tanto em situações de enfrentamento e solução de problemas interpessoais, como nas de aproximação, ou “prossociais” como as de fazer amizades,



cumprimentar, agradecer, fazer pedidos, elogiar, expressar empatia, solidariedade. Pode-se, portanto, identificar um amplo conjunto de ações interativas que se classificam como habilidades sociais.

PORTFÓLIO DE HABILIDADES SOCIAIS: UMA ANÁLISE PRELIMINAR

Os pesquisadores desse campo teórico, prático e empírico têm buscado identificar e diferenciar, por características de conteúdo e função, os subconjuntos relevantes para os indivíduos e organizá-los em sistemas de classificação que são denominados de portfólios.

As tentativas iniciais foram de listar classes amplas de habilidades sociais, tais como dar aula, falar em público, fazer uma palestra. Estas são atividades coletivas que envolvem, cada uma delas, pelo menos um falante e vários ouvintes, estes na condição de aprendizes ou de interessados no tema a ser abordado. O êxito em “dar uma aula”, por exemplo, pode depender bastante do uso adequado de várias subclasses de habilidades sociais tais como expor com propriedade e clareza os conteúdos, fazer e responder perguntas, direcionar a pergunta de um aluno para outro responder, mediar feedbacks e elogios, formar pequenos grupos de discussão etc. Mesmo que algumas subclasses sejam comuns a várias subclasses ou mais frequentes em determinada classe geral de habilidades sociais, essa mobilidade é vantajosa ao sistema como um todo.

Argyle (1967/1994) foi um dos principais idealizadores do campo das habilidades sociais e ele próprio iniciou um ensaio de portfólio para as atividades interativas requeridas no processo de ensinar. Posteriormente, no período do esvaziamento dos hospitais psiquiátricos nos Estados Unidos e Canadá, alguns pesquisadores iniciaram um portfólio mínimo das habilidades requeridas para viver na comunidade. (GOLDSTEIN; SPRAFKIN; GERSHAW 1976) e outros foram pensados para a educação de crianças e adolescentes (DOWD; TIERNEY, 2005). Na atualidade, considerando as principais classes de comportamentos aceitas como habilidades sociais, como por exemplo assertividade, empatia e outras, muitas têm sido as propostas de classificação desses comportamentos.

Os portfólios são guias úteis para nortear a avaliação e promoção de habilidades sociais. Com base nas tarefas sociais mais relevantes para o cotidiano das pessoas, um conjunto de classes e subclasses de habilidades sociais podem ser identificadas e definidas em um portfólio do repertório de comportamentos sociais indispensáveis para a vida em comunidade. Segue-se a lista das classes



de habilidades sociais de um portfólio que tem norteado muitos programas de habilidades sociais em nosso meio (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2017), com exemplos de algumas de suas subclasses.

- ✓ *Comunicação* (iniciar e manter conversação, fazer e responder perguntas, pedir e dar *feedback*, elogiar e agradecer elogio, dar opinião etc.);
- ✓ *Civilidade* (cumprimentar e/ou responder a cumprimentos, pedir “por favor”, agradecer, desculpar-se e outras formas de polidez normativas na cultura;
- ✓ *Fazer e manter amizade* (iniciar conversação, apresentar informações livres, ouvir/fazer confidências pessoais de certa intimidade, demonstrar gentileza, manter contato, sem ser invasivo, expressar sentimentos, elogiar, convidar/aceitar convite etc.);
- ✓ *Expressar empatia* (tomar perspectiva, expressar compreensão, demonstrar disposição para ajudar, compartilhar alegria pela realização do outro etc.);
- ✓ *Demonstrar assertividade* (defender direitos próprios e direitos de outrem; questionar, opinar, discordar, fazer e recusar pedidos; expressar raiva, desagrado e pedir mudança de comportamento, manejar críticas, falar com pessoas de autoridade etc.);
- ✓ *Expressar solidariedade* (identificar necessidades do outro, oferecer ajuda, expressar apoio, engajar-se em atividades sociais construtivas, cooperar, expressar compaixão, consolar etc.);
- ✓ *Manejar conflitos e resolver problemas interpessoais* (acalmar-se exercitando autocontrole, reconhecer, nomear e definir o problema, identificar comportamentos associados ao problema, elaborar e propor alternativas de solução, escolher, implementar e avaliar alternativas etc.);
- ✓ *Expressar afeto e intimidade em namoro e sexo* (demonstrar afetividade ao outro, fazer e responder perguntas pessoais, dar informações livres, demonstrar interesse pelo bem-estar do outro, lidar com relações íntimas e sexuais, estabelecer limites quando necessário etc.);
- ✓ *Coordenar grupo* (organizar a atividade, distribuir tarefas, incentivar a participação de todos, mediar interações, expor metas, dar *feedback*, elogiar, parafrasear, resumir, cobrar desempenhos e tarefas, explicar e pedir explicações etc.);
- ✓ *Falar em público* (monitorar e incentivar o interesse da plateia, fazer/responder perguntas, manejar materiais audiovisuais, relatar experiências etc.).



Algumas observações sobre este portfólio são pertinentes. As primeiras classes deste portfólio são mais elementares, compostas por itens com a mesma função, mas as últimas são mais complexas, pois requerem a articulação entre várias das classes e subclasses anteriores. Por exemplo, coordenar grupo requer habilidades de civilidade, de conversação, de solução de problemas, de assertividade e muitas outras. Todas as classes envolvem subclasses que podem ser definidas e exemplificadas.

Um ponto importante é que as habilidades sociais são aprendidas e, portanto, podem ser ensinadas! A assertividade tem sido referida como uma das mais difíceis pelas pessoas, o que é natural porque, por definição, envolve algum risco de reação indesejável do outro. É o caso quando você recusa um pedido, faz uma crítica ou expressa raiva, desagrado, quanto questiona, opina, discorda etc.

Todas as classes e subclasses de habilidades sociais estão associadas a conteúdos verbais específicos, mas, também, a componentes que vão além de “*o que se diz*”. Trata-se da forma como falamos, como nos expressamos, ou seja, de nossa expressividade ou comunicação corporal e paralinguística (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2017): as características e qualidade da fala (velocidade tom da voz pausas), a nossa expressão facial (principalmente o contato visual e o sorriso) e a nossa expressão corporal (gestos postura proximidade etc.). Esses aspectos são cruciais para efetividade do desempenho interativo e para diferenciar as classes e subclasses de habilidades sociais. Por exemplo, compare como seria a expressividade em uma demonstração de empatia e em uma situação de discordar ou fazer crítica. Na empatia o tom de voz, o toque, a proximidade podem ser mais importantes do que a comunicação oral e até dispensar a fala!

Também é possível criar portfólios mais específicos e restritos para diferentes fases do desenvolvimento social, por exemplo, as habilidades sociais relevantes na infância, na adolescência ou na terceira idade e, ainda, para diferentes papéis sociais (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2017), como as que são requeridas nas relações conjugais, pais-filhos, professor-aluno, médico-paciente ou de cuidadores e profissionais de saúde em geral, de trabalhadores de comércio, vendas, turismo, gerentes e supervisores em ambiente corporativo. Em resumo, todas as atividades que lidam com pessoas dependem de habilidades sociais gerais e específicas para o sucesso da atividade profissional.



O QUE É COMPETÊNCIA SOCIAL?

Competência social é um conceito mais amplo e complexo que o de habilidades sociais, cuja análise inclui os tipos de desempenhos interativos, mas também os resultados da interação. Em relação ao tipo de desempenho, somente são considerados socialmente competentes aqueles que respeitam a Regra Áurea de “fazer o outro que gostaríamos que nos fizessem”, regra presente em diferentes culturas, desde a antiguidade, como hebraicas, indianas, romanas etc.” Historicamente, este enunciado representou um avanço em relação à perspectiva retaliadora do “olho por olho, dente por dente”, mesmo em situações desafiadoras de defesa de direitos e autoestima, desacordo, expressão de raiva e desagrado etc. Portanto, quanto ao desempenho, a competência social requer habilidades sociais, ou seja, comportamentos socialmente aprovados. No entanto, ainda que potencialmente produtores de resultados positivos para o indivíduo, o desempenho de habilidades sociais não é suficiente para caracterizar a competência social em uma tarefa interativa. Uma situação típica ocorre em situações de *bullying*: nem sempre os praticantes de *bullying* possuem déficits em habilidades sociais, mas sim falta de requisitos fundamentais da competência social e o mesmo pode ocorrer entre as testemunhas de *bullying*, cujas reações acabam contribuindo para a manutenção dessas práticas (COMODO, 2016).

A competência social inclui critérios e requisitos adicionais, juntamente com a coerência entre o pensar, o sentir e o agir. Trata-se de um conceito mais amplo, integrador e centralizador dos demais conceitos dessa área, incluindo, para além das características do desempenho, já referidas, também a avaliação dos resultados da interação, não somente os de curto prazo, como os prováveis em médio e longo prazo, não somente para o indivíduo, mas também para o outro e para o grupo social.

Os resultados de curto prazo estão associados a atingir os objetivos da interação e de tal forma que mantenha ou aumente o autoconceito e autoestima dos envolvidos. Por exemplo, quando alguém faz uma crítica, espera que a outra pessoa aceite essa crítica e altere o seu desempenho (estamos falando em críticas construtivas); quando se pede alguma coisa, espera-se obter o que foi pedido. Seja em caso de crítica, discordância ou expressão de raiva/desagrado, o desempenho interativo deve manter ou até melhorar o autoconceito e a autoestima do outro e de si próprio.



Em termos de resultados prováveis em médio e longo prazo, o desempenho socialmente competente é aquele que, mesmo em interações que envolvem enfrentamento, contribuem para uma relação ganha-ganha, de respeito mútuo, de manutenção ou ampliação de direitos interpessoais, todos esses caracterizando a dimensão ética da competência social. Isso significa assegurar que todos têm o direito de recusar, discordar, expressar opinião e até mesmo raiva, o que é uma decorrência natural dos direitos humanos universais, porém sem negligenciar o dever de respeitar esses mesmos direitos do outro e sem desconsiderar o impacto de seu desempenho sobre o grupo social.

ANÁLISE DE CASOS EMBLEMÁTICOS SOB O REFERENCIAL DAS HABILIDADES SOCIAIS

A seguir são apresentados dois casos emblemáticos que ilustram a prática de classes de habilidades sociais que têm sido reconhecidas entre as mais importantes para a qualidade das relações interpessoais: autocontrole, empatia e assertividade. Para isso, é importante compreender o significado dos conceitos de empatia e assertividade, presentes em ambos os casos e associadas ao autocontrole. Elas são tratadas aqui, porém o leque de classes de habilidades sociais é muito mais amplo (ver por exemplo, DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2017)

A empatia é uma habilidade de importância fundamental, com forte base hereditária, mas que pode ser aprendida e aperfeiçoada pela educação. Ela é definida (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001) como a capacidade de sentir e compreender o que o outro sente ou pensa e de comunicar essa compreensão e sentimento. Muito interessante é que essa habilidade, diferentemente das demais, faz parte do repertório de várias espécies como golfinhos, gorilas, chimpanzés, cachorros, gatos, havendo relatos de episódios de empatia que ultrapassam os grupos da mesma espécie. Interessante esclarecer que essa classe de habilidade social não ocorre apenas em situação de ajuda ao outro, mas também nas de confraternização pela superação de uma doença, satisfação pela aquisição de um emprego, reconhecimento pelo ingresso em uma universidade etc.

A assertividade foi, inicialmente, estudada por Wolpe (1958). Trata-se de uma habilidade que se opõe, de um lado, à agressividade e de outro, à passividade. Em outras palavras, pessoas com essa habilidade defendem seus direitos e os de outrem. Como correlato clínico, Wolpe descreveu que indivíduos assertivos se apresentam com menos ansiedade quando comparados



com os agressivos ou passivos. A assertividade, ou mais precisamente as habilidades sociais assertivas, foram definidas (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2005, p. 175) como comportamentos sociais requeridos em situações que envolvem algum risco de reação indesejável por parte do interlocutor, caracterizando-se, portanto, como habilidades de enfrentamento desse risco.

Os dois casos escolhidos são apresentados a seguir. O primeiro é uma passagem histórica conhecida e o segundo, uma passagem de experiência pessoal dos autores, que passamos a relatar como “o bom samaritano” e “o bom baiano”, respectivamente.

A primeira narrativa toma como base os livros identificados como Novo Testamento, cuja ênfase recai sobre a gênese e a expansão inicial da religião cristã, tal como comunicados na perspectiva de quatro evangelistas. São muitas as passagens dos evangelhos e outros livros religiosos que constituem desafios às diferentes disciplinas científicas contemporâneas. Elas podem ser analisadas também por disciplinas sociopsicológicas, como a antropologia, a sociologia, a história e a psicologia. Esta narrativa é atribuída a Jesus, é registrada em Lucas, Cap. XV, Vers. 25 a 37.

Aparentemente, essa narrativa teve como motivação principal esclarecer um dos ouvintes, doutor da lei, que perguntou a Jesus: “Quem é o meu próximo”? Entretanto, como em outros encontros com os discípulos e com uma ampla variedade de ouvintes, Jesus como notável educador, questionava comportamentos habituais, propondo novos modelos de ações, ainda que este termo não fizesse parte da cultura da época. A resposta de Jesus ficou conhecida como a *Parábola do Bom Samaritano* e pode ser resumida como se segue.

Um homem que descia de Jerusalém para Jericó caiu nas mãos de salteadores que o despojaram de seus haveres, cobriram-no de ferimentos e o deixaram em péssimas condições... Aconteceu que um sacerdote que passava pelo local avistou o homem ferido e se desviou para o outro lado da estrada... Também um levita que seguia pelo mesmo caminho, vendo o ferido, seguiu em sua viagem sem se deter. Pouco depois, um samaritano, no mesmo local, vendo o homem ferido ficou tocado de compaixão e acercou-se para ajudá-lo, realizando os primeiros curativos. Em seguida colocou o ferido em um de seus cavalos e se dirigiu a uma hospedaria nas proximidades. Pagou a hospedagem, fazendo recomendações e comprometendo-se também a saldar qualquer outra despesa, quando de seu retorno.



É razoável supor que todos os comportamentos dos personagens se repetem com outros atores e com pequenas variações diante de demandas situacionais semelhantes, independentes do lugar e da época. Apelando para a licença literária, a segunda narrativa, provavelmente conhecida apenas pelos protagonistas, será aqui referida por *O Bom Baiano*. Ela foi registrada *in memoriam* por um dos protagonistas, como se segue.

Um casal seguia por automóvel pela BR-101, Salvador (BA), com destino a João Pessoa (PB). Ainda no Estado da Bahia, nas imediações de Feira de Santana uma pedra, decorrente do atrito de um caminhão no asfalto chocou-se com o vidro do auto estilhaçando-o. Após breve parada no acostamento, verificaram que exceto pelo para-brisa nada mais ocorrera, o casal se decidiu por entrar na cidade para reparar o problema. Entretanto, logo perceberam que o comércio estava fechado devido a feriado local. Viram que alguns transeuntes jocosamente faziam sinais de negativo, porém um moço com cerca de 35 anos, emparelhou seu carro ao do casal instruindo-o a segui-lo. Após breve percurso, param em uma pequena casa e o baiano, interrompeu o descanso de um amigo para que este, proprietário de uma lojinha, fizesse o reparo. Durante o trabalho, o baiano elogiou a ajuda do amigo e acalmou o casal dizendo que poderiam seguir viagem, cumprindo seus compromissos. Terminado o reparo, o clima era de cordialidade nas despedidas.

Muitos séculos separam as duas narrativas. Todavia elas contêm vários aspectos situacionais em comum: viagem, acidentes, observadores, providencias generosas e encaminhamentos adequados para as dificuldades. As duas narrativas foram escolhidas para uma análise psicossocial por exibirem, de maneira inequívoca, as mesmas classes de habilidades sociais, altamente requeridas nas vivências de situações de ajuda. Pode-se supor que os comportamentos dos personagens se repetem com outros atores, segundo demandas situacionais semelhantes, independentes do lugar e da época.

Na primeira narrativa, cinco personagens compõem os acontecimentos: a vítima e os salteadores, sobre os quais pouco se sabe, um sacerdote e um levita que observaram o ferido, mas nada fizeram, e o samaritano, tomado como modelo por Jesus. Esperar-se-ia que o sacerdote e o levita, considerando o grupo social a que pertenciam, atendessem o ferido. Entretanto apenas mudaram o lado que percorriam no caminho, evidenciando que não queriam nenhum envolvimento com a situação. Tais comportamentos, que podem ser nomeados como esquiva e fuga, são comuns, e a maioria de nós se utiliza dessas estratégias. Em situações que requerem intervenções de ajuda participante, como os casos narrados, aqueles que se dispõem a agir precisam de algumas habilidades sociais, especialmente as requeridas para esse engajamento.



Nos dois casos, as três habilidades sociais antes referidas foram essenciais: o autocontrole, a empatia e a assertividade. Podemos aprender por meio da análise dessas situações. O exercício de observar e analisar comportamentos dos personagens podem trazer elementos importantes para uma aprendizagem mais significativa. Grandes educadores como Pestalozzi (INCONTRI, 2018) e Freire (1967) se valiam de situações reais para colocar os educandos diante de situações-problemas.

Em ambas as narrativas, os comportamentos do samaritano e do baiano poderiam envolver riscos, daí a importância do autocontrole: observar a situação, inferir acontecimentos, avaliar vítimas e então participar ativamente na solução do problema. Pode-se inferir que os dois protagonistas, apresentaram habilidades de autocontrole. No caso do baiano, o pedido que o casal o acompanhasse pode ter sido crucial para ele elaborar seu plano de ajuda. Já o samaritano, ao encaminhar o ferido para a hospedagem, assegurou o êxito de sua providência. Ambos foram bastante empáticos, fazendo leituras corretas da situação e certamente conseguiram se colocar no lugar dos que necessitavam supondo a pergunta “e se isso tivesse ocorrido comigo”?

Adicionalmente, há um aspecto que deve ser mencionado. O samaritano, na época da narrativa, era um povo desprezado pelos demais judeus. Os próprios discípulos de Jesus estranharam ao verem-no, certa vez, conversar com uma samaritana. A norma predominante era que não se devia entabular conversas “com essa gente”. Coincidentemente, cerca de 20 séculos depois, também o nordestino em geral, e em especial o baiano, foram vítimas de preconceitos por parte de outros brasileiros, principalmente os do sudeste e do sul do país. O bom Baiano, como o Bom Samaritano rompem as práticas preconceituosas e deixaram uma lição e exemplos a serem seguidos: Preconceito ou conceito prévio pode ser naturalizado e com isso justificado por várias gerações resultando um grande e irreparável malefício.

VALORES E COMPROMISSOS NO CAMPO DAS HABILIDADES SOCIAIS

Compreender a base conceitual do campo das habilidades sociais é fundamental para assumir os valores e compromissos indispensáveis à consolidação e disseminação desse campo que tanto tem contribuído para o respeito e ampliação dos direitos interpessoais, para uma convivência saudável e para a qualidade de vida das pessoas. Quais seriam esses compromissos? Na sequência, são destacados três deles, entendidos como os mais relevantes.

Compromisso com valores de convivência e ética nas relações interpessoais. Essa é uma questão associada ao próprio conceito de competência social e à qualidade das relações interpessoais. Certamente muito da aceitação e relevância social de campo das habilidades sociais se assenta em sua vinculação aos valores de convivência que devem nortear as ações e relações interpessoais na sociedade.

Os critérios de competência social contemplam tanto os resultados para si (dimensão instrumental da CS) como os resultados para o outro e para o grupo social (dimensão ética da CS). Além disso, se aplicam tanto aos resultados imediatos (p.e., atingir objetivos da interação) como a resultados prováveis em médio e longo prazo (manter a qualidade e a probabilidade da relação, respeito mútuo e trocas equilibradas, direitos interpessoais). Os resultados imediatos estão associados à dimensão instrumental da competência social (ser bem-sucedido) mas não podem ser desvinculados dos de médio e longo prazo, associados à dimensão ética, ou seja, considerando não apenas o que é bom para a pessoa, mas também para o(s) outro(s) participante(s) da interação e para o grupo social e a cultura onde a interação ocorre.

Certamente todos esses critérios não são todos contemplados em uma mesma interação social. No entanto, pode-se dizer que quanto mais deles forem atingidos, mais socialmente competente pode ser considerado o desempenho. E como as pessoas podem apresentar desempenhos socialmente competentes em uma situação e não em outras, é mais correto se falar em desempenhos socialmente competentes (dependendo da situação, dos interlocutores, do tipo de demanda) do que em pessoas socialmente competentes de forma geral.



O conceito de competência social se situa no centro dos demais conceitos do campo das habilidades sociais e agrega componentes e requisitos de um desempenho socialmente competente (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2017, 2021). Além de componentes que caracterizam o desempenho socialmente competente, as habilidades sociais são requisitos instrumentais indispensáveis para isso. No entanto, elas não são suficientes para caracterizar a competência social. O desempenho socialmente competente se caracteriza, também, pela sensibilidade e adesão aos valores de convivência, ou seja, ao compromisso com resultados da interação que combinem o que é bom para a pessoa para o outro e para a cultura. Pode-se destacar alguns valores indispensáveis para a competência social: respeitar os direitos humanos justiça liberdade dignidade compaixão reciprocidade e muitos outros. Por isso, esses autores destacam que, na interação com os demais, as pessoas precisam praticar o autogerenciamento ético de seu desempenho interpessoal.

Além das habilidades sociais e valores vários requisitos devem ser postos em prática para se atingir os critérios de um desempenho socialmente competente (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2017). Um deles é o conhecimento das normas e regras do ambiente, ou seja, dos comportamentos que são esperados e valorizados em determinado ambiente ou contexto, para diferentes papéis e demandas interpessoais. Esse conhecimento permite uma boa “leitura” do ambiente social e a escolha da resposta mais apropriada e potencialmente mais efetiva para diferentes situações. Além disso, é fundamental o autoconhecimento, ou seja, uma discriminação refinada dos próprios recursos, dificuldades interpessoais, valores, capacidades de gerenciamento de ansiedade, raiva, medo, impulsividade!!! Finalmente, ao longo da interação, torna-se indispensável praticar a automonitoria (DIAS; CASALI; DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2019) em termos de atenção e observação dos próprios comportamentos em curso, do impacto imediato sobre o outro e dos resultados prováveis em curto, médio longo prazo, da interação em curso. A automonitoria é também o processo de autocontrole e regulação dos rumos da interação para garantir os resultados de competência social.

Além da adoção dessa base conceitual que destaca a questão ética, o compromisso dos profissionais do campo das habilidades sociais com os valores de convivência e ética nas relações interpessoais se respalda ainda em uma questão mais geral sobre o papel da competência



social enquanto fator de mudança social cultural. Mesmo reconhecendo-se que, por sua própria definição, as habilidades sociais são determinadas pelas normas e regras culturais em vigor, o conceito de competência social aponta para uma perspectiva transformadora. Quando um conjunto de pessoas, em um determinado nicho cultural, apresenta desempenhos socialmente competentes, conforme critérios instrumentais e éticos, elas estabelecem novos padrões interativos nesse ambiente. Esses padrões geram produtos agregados muito maiores do que a soma dos desempenhos individuais (GLENN, 2004), podendo alterar normas e regras de convivência e, assim, caracterizarem novas práticas culturais.

O compromisso com os valores e a ética nas relações interpessoais pode ser encaminhado por meio de programas centrados no conceito de competência social, que promovam habilidades sociais em articulação estrita com a adesão e sensibilidade aos valores de convivência e aos demais requisitos da competência social (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2017, 2021). Aplicados e amplificados em nichos culturais como trabalho, escola, família, lazer etc., tais programas podem fomentar novas práticas culturais de convivência, ampliando e consolidando ainda mais a dimensão ética da competência social.

COMPROMISSO COM O CONHECIMENTO DO CAMPO DAS HABILIDADES SOCIAIS

Esse segundo compromisso pode ser abordado a partir de algumas perguntas para a reflexão de profissionais e pesquisadores que lidam com pessoas, em particular aqueles especializados em habilidades sociais. Entre tais perguntas, pode-se destacar:

- ✓ Estão os profissionais atualizados com o conhecimento que vem sendo produzido no campo das habilidades sociais?
- ✓ Os pesquisadores estão efetivamente divulgando para a sociedade o conhecimento que produzem?
- ✓ Como vem sendo assimilado esse conhecimento?
- ✓ O que se pode fazer para ampliar a disseminação desses conhecimentos?



Entende-se que é fundamental buscar o conhecimento produzido no Brasil e no exterior sobre habilidades sociais e relações interpessoais para respaldar, com conhecimento de qualidade, as práticas profissionais com pessoas. Neste evento, a maioria dos apresentadores tem compromisso com a produção de conhecimento científico e tem procurado divulgar esses conhecimentos por meio de artigos científicos, além de cursos, palestras e outras atividades.

Muitos têm disponibilizado, em suas páginas de website, o conhecimento produzido por seus grupos de pesquisa, com livre acesso para download. Como exemplo, o leitor interessado pode buscar na web (<https://www.rihs.ufscar.br/>), materiais produzidos por pesquisadores em habilidades sociais de diferentes partes do Brasil.

Pode-se destacar, ainda, uma iniciativa importante de pesquisadores em habilidades sociais que, sobre este momento de pandemia do COVID-19, produziram diversos materiais de divulgação, artigos de pesquisa, reflexão teórica e encaminhamentos, além de cartilhas de orientação e palestras e estudos de disseminação que ilustram esse compromisso. Muitos desses materiais estão sendo apresentados neste evento.

COMPROMISSO COM A SOLUÇÃO DE PROBLEMAS SOCIAIS

Ao lado dos problemas associados (a) ou decorrentes da pandemia, muitos problemas sociais crônicos vêm comprometendo a convivência saudável entre as pessoas, as relações interpessoais e a qualidade de vida em geral. O compromisso em solucionar esses problemas, ou encaminhar alternativas de solução, deve estar associado, de um lado, aos valores já antes referidos e, de outro, à produção e consumo de conhecimentos cientificamente embasados.

Isso significa selecionar e valorizar evidências de efetividade de estratégias, programas e ações no campo das habilidades sociais e competência social para o encaminhamento dessas soluções. Pode parecer óbvio falar de conhecimento científico, mas, como vivemos tempos sombrios de negação da ciência e do saber científico, por parte de um segmento social razoavelmente extenso, é importante reafirmar este compromisso em nosso campo de conhecimento.

Muito certamente pode se perguntar: o que poderia ser encaminhado para a solução dos problemas tão cruciais e abrangentes que vivemos, com base no campo das habilidades sociais,



se muitos desses problemas são determinados em grande parte por fatores macroestruturais que ultrapassam o alcance das ferramentas do nosso campo? Pode-se tomar como exemplo a violência, que a cada dia se acirra e se expressa em estatísticas assustadoras de homicídios e agressões associadas à discriminação étnica, de gênero e de nível socioeconômico. É importante lembrar, no entanto, que ela se expressa - e muitas vezes começa - de forma dissimulada nas relações entre as pessoas, nos valores que orientam essas relações, nas micro agressões de todos os tipos, geralmente ignoradas, mas que concretizam, no cotidiano, no desrespeito às diferenças e aos direitos humanos e interpessoais que em última instância deveriam garantir a vida, a subjetividade, a dignidade e a realização das pessoas.

Sabe-se que, por um lado, esses problemas são em grande parte determinados por condições sociais adversas e pela falta de políticas públicas preventivas e protetoras dos grupos minoritários e vulneráveis. Contudo, não se pode ignorar o plano das relações cotidianas, interpessoais e, atualmente, daquelas que ocorrem no ambiente virtual, como expressão do problema, mas, também, como condição geradora e amplificadora de conflitos. A complexidade dos problemas sociais desautoriza pensar em soluções isoladas, de uma única área de conhecimento e impõe a necessidade de integração de diferentes níveis e setores de conhecimento.

Assim, mesmo se reconhecendo os limites próprios de um campo de conhecimento, qualquer encaminhamento na direção de minorar esses problemas pode ser saudado como melhor que nenhum, desde que apoiado por uma base de conhecimento sólida, que dê sustentação à ampliação dessas ações e à sua integração com outros conhecimentos. Isso significa uma reação contra o imobilismo, que paralisa a busca de soluções, podendo tornar ainda mais graves esses problemas.

Mas o que se pode fazer a partir da perspectiva da competência social? Conforme já pontuado, a competência social dos indivíduos é culturalmente determinada, ou seja, depende de valores predominantes na sociedade, de educação, de regulamentações e políticas públicas. Entretanto, como já enfatizado, para além de sonho ou idealismo, a ação coletiva de pessoas socialmente competentes pode ser concretizada por intervenções efetivas e constituir uma ferramenta de mudança cultural a agir sobre esses determinantes.

A competência social, ainda que reconhecidamente determinada por condicionantes sociais,



tem também um potencial para determinar práticas culturais que precisam ser desconstruídas e reconstruídas. A mudança dessas práticas depende de alterações em comportamentos individuais que, amplificados para as relações de grupo e entre grupos, gerem produtos agregados em termos valores de solidariedade, democratização do acesso aos bens culturais e de consumo, respeito aos direitos humanos e interpessoais, saúde e bem-estar, com especial atenção aos grupos vulneráveis, marginalizados e discriminados. Daí a importância de se promover competência social, valores e novos padrões de convivência, especialmente naqueles nichos mais propensos a novas práticas e que possam ser reproduzir em novas gerações de pessoas sensíveis a todos esses problemas, por exemplo, a família e a escola.

Considerando a construção de novas práticas culturais na escola e a formação das novas gerações em valores de convivência social, pode-se exemplificar com uma experiência inovadora de formação continuada de professores, por meio de programa online de ensino a distância. O processo formativo teve como meta a educação das novas gerações em padrões de desempenho e valores de convivência, entendendo que a escola é fundamental ampliar as condições estruturais para isso. Enquanto investigação científica (DEL PRETTE; DEL PRETTE, no prelo), foi constatado experimentalmente o impacto do programa sobre a competência social pessoal e pedagógica do professor, para atuar como modelo e como mediador qualificado nas interações sociais educativas com os alunos (e certamente com seus filhos). Adicionalmente, foram verificados efeitos positivos sobre o desenvolvimento socioemocional dos alunos, tanto em termos de melhora em habilidades sociais como de redução em indicadores de problemas de comportamento. Além da efetividade, verificou-se a adesão dos professores ao programa, indicando o atendimento da necessidade de intervenções desse tipo na atualidade e a potencialidade do formato online para isso. Nesse sentido, foram publicados dois livros disponíveis em formato impresso e digital (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2022b; 2022c), visando-se ampliar o acesso das escolas e professores ao conteúdo do curso. Entende-se que programas desse tipo podem ampliar a função protetiva e preventiva da escola junto às novas gerações em relação e muitos dos problemas que citamos antes, fomentando novas práticas culturais no nicho escolar, norteadas pelos valores de convivência, que podem se estender para a família dos alunos.



Esse foi somente um exemplo. Certamente há muito ainda a fazer nos âmbitos da saúde mental, família, trabalho e outros setores da educação, como a educação especial, esporte, lazer etc. Alguns dos grupos de pesquisa do Brasil, presentes a este evento e atuantes na temática de habilidades sociais, têm buscado contribuir para a solução de diferentes problemas sociais por exemplo, a violência no namoro, a distribuição de papéis na família, o exercício de direitos interpessoais, o respeito à diversidade sexual e muitos outros, que caminham na direção de soluções.

À GUIA DE CONCLUSÃO

Lamentavelmente vivemos na atualidade uma escalada de ideias refratárias às posições explicitadas pela análise do conceito de competência social. Aparentemente, tudo se iniciou com as restrições de vários governos aos processos migratórios. Alguns países, como Estados Unidos, sob o governo de Trump, e a Hungria tutelada por Orban, se mantiveram obstinadamente contrários ao recebimento de fluxos migratórios. Trump, avaliando a perda das eleições para a presidência dos EUA, incentivou seus seguidores a invadirem o Capitólio. Em outros países, por exemplo o Brasil, também se pode verificar ações pouco democráticas. Certamente, a disseminação dessas políticas cria dificuldade para a expressão da competência social, em especial considerando uma população que já vem sofrendo discriminação, tanto nos ambientes institucionais como nos demais espaços públicos.

Os valores aqui defendidos para o campo das habilidades sociais, articulados ao conceito de competência social, implicam em práticas profissionais e científicas comprometidas com o respeito à diversidade e aos direitos de grupos minoritários, enquanto condição indispensável à qualidade da convivência humana. Opõe-se, portanto, a ideologias separatistas, de supremacia de determinados grupos em detrimento de outros e desumanização de determinados segmentos, que sustentam práticas de repressão à liberdade e à alteridade, convertidas em políticas fascistas que opõem os grupos em falsas dicotomias (STANLEY, 2018).

Para finalizar, é importante destacar que tais compromissos podem significar o enfrentamento do imobilismo, requerendo a competência social, tanto individual como coletiva, na luta por direitos e por uma convivência pacífica e harmoniosa entre as pessoas em geral. Nesse sentido, é particularmente inspirador o poema de BRECHT (1898-1956), *É preciso agir*.



*Primeiro levaram os negros
Mas não me importei com isso
Eu não era negro
Em seguida levaram alguns operários
Mas não me importei com isso
Eu também não era operário
Depois prenderam os miseráveis
Mas não me importei com isso
Porque eu não sou miserável
Depois agarraram uns desempregados
Mas como tenho meu emprego
Também não me importei
Agora estão me levando
Mas já é tarde.
Como eu não me importei com ninguém
Ninguém se importa comigo*



REFERÊNCIAS

- ARGYLE, M. Psicologia del comportamiento interpersonal. Madrid: Alianza Universidad, 1967/1994.
- COMODO, C. N. Vítimas e autores de bullying: uma avaliação das habilidades sociais e de indicadores da competência social. Tese de Doutorado. Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, SP, 2016.
- 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. Psicologia das relações interpessoais e habilidades sociais: Vivências para o trabalho em grupo. Petrópolis: Vozes, 2005.
- DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. Competência social: Manual teórico-prático. Petrópolis: Vozes, 2017.
- DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. Aperfeiçoando minhas habilidades sociais e competência social. São Carlos: EDUFS-Car, 2022b.
- DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. Habilidades sociais e desenvolvimento socioemocional na escola: Manual do Professor. São Carlos: EDUFSCar, 2022c.
- DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. Social competence at school: Effectiveness of a teaching at distance program for teachers. Paideia: Ribeirão Preto, no prelo.
- DIAS, T. P.; CASALI, I. G.; DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. Automonitoria na competência social: Análise das classes e indicadores comportamentais. Acta Comportamental, v. 27, n. 3, p. 333-350, 2019.
- DOWD, T.; TIERNEY, J. Teaching social skills to youth: A step-by-step guide to 182 basic to complex skills plus helpful teaching techniques. Crawford: Boys Town Press, 2005.
- FREIRE, P. Educação como prática da liberdade. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1967.
- GLENN, S.S. Individual change, culture, and social change. Behavior Analyst, v. 27, p. 133- 151.
- GOLDSTEIN, A. P.; SPRAFKIN, R. P.; GERSHAW, N. J. Skill Training for Community Living: Applying Structured Learning Therapy. Pergamon Press 1976.
- INCONTRI, D. Pestalozzi: Educação e ética. São Paulo: Scipione, 1997.
- International Commission on Education for the Twenty-first Century. Learning: the treasure within. UNESCO Publishing, 1997.
- MCFALL, R. M. A review and reformulation of the concept of social skills. Behavioral Assessment, v. 4, p. 1-33, 1982.
- MISCHEL, W. Preference for delayed reinforcement: An experimental study of a cultural observation. The Journal of Abnormal and Social Psychology, n. 56, p. 57-61, 1058.
- STANLEY, J. Como funciona o fascismo [B. Alexander, Trad.]. Porto Alegre: L&PM Eds, 2018.
- WOLPE, J. S. Psychotherapy by reciprocal inhibition. Stanford, California: Stanford University Press, 1958.

