

E-Book Vol. VI



Habilidades Sociais

no ensino superior



AUTORAS:
LEILIANE BERNARDES GEBRIM
PAULA LEMES



EDITORAÇÃO

Leiliane Bernardes Gebrim Paula Lemes

CONTEÚDO

Leiliane Bernardes Gebrim Paula Lemes

REVISÃO CIENTÍFICA

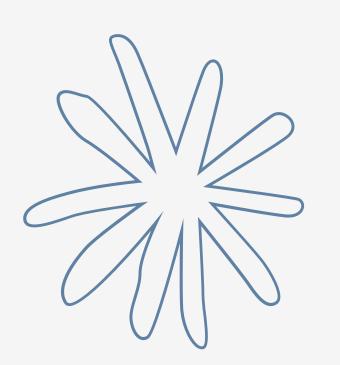
Leiliane Bernardes Gebrim Paula Lemes

APOIO

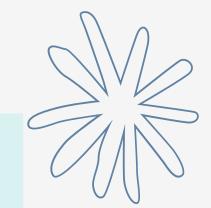
Divisão de Promoção de Igualdades e Apoio Educacional (DIPAE) Diretoria de Inclusão, Promoção e Assistência Estudantil (DIRES) Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (PROAE)

Universidade Federal de Uberlândia (UFU)









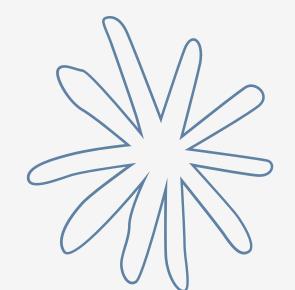


- Compreender os benefícios do treinamento das habilidades sociais no ensino superior;
- Aprimorar seu autoconhecimento sobre o seu desempenho social na universidade;
- Aprender habilidades sociais novas e significativas na universidade.

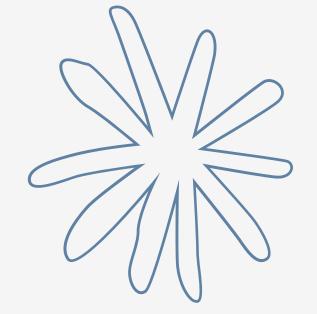


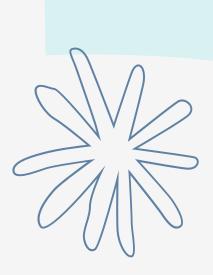


- Adaptação em situações sociais;
- Melhorar relacionamentos pessoais e profissionais;
- Alcançar metas e prevenir problemas;
- Desenvolver auto-confiança e resiliência;
- Melhorar a qualidade de vida e o bem-estar.











HABILIDADES SOCIAIS



As habilidades sociais nada mais são que comportamentos sociais valorizados em uma comunidade ou cultura que colaboram para o alcance de resultados favoráveis tanto para o próprio indivíduo como para o seu grupo e comunidade.

Os comportamentos sociais podem ser divididos em duas classes:

- <u>Desejáveis:</u> São os comportamentos orientados ao respeito mútuo;
- <u>Indesejáveis</u>: São os comportamentos que não contribuem para os trabalhos em um grupo ou que causam prejuízos e malefícios ao grupo.

Fonte: Del Prette e Del Prette (2017)



MANEJAR CONFLITOS E RESOLVER PROBLEMAS

> FAZER E MANTER AMIZADES

ASSERTIVIDADE

EXPRESSAR SOLIDARIEDADE

CIVILIDADE

COMUNICAÇÃO

FALAR COM PESSOA QUE EXERCE PAPEL DE AUTORIDADE PRINCIPAIS
HABILIDADES
SOCIAIS

Quem é você?

Acompanhe os dilemas e a trajetória do personagem que mais se assemelha às suas próprias dificuldades e/ou necessidades de desenvolvimento.



Carolina

Carolina muitas vezes se sente desajustada. É comum que ela possa precisar de ajuda em algumas situações, mas ela não costuma pedir ajuda.

(Ver "comunicação" e "assertividade")



Muito bondoso, Jorge está sempre tentando ajudar, mas às vezes, ele pode ficar em dificuldade por causa desse comportamento.

(Ver "assertividade")



Soraia

Muito ocupada com seus próprios afazeres, Soraia não tem tempo a perder com os problemas de seus colegas, quanto mais os da sua comunidade. Nem sempre ela nota as pessoas ao seu redor. (Ver "empatia", "civilidade" e "solidariedade")

Pedro

Sempre sozinho em todas as atividades acadêmicas, Pedro não sabe quais palavras usar ou como se comportar em novas interações. Não por acaso ele tenha poucos amigos.

(Ver "comunicação" e "fazer e manter amizades")





Amilton

Agitado por natureza, Amilton é aquela pessoa sem filtros.
Tudo o que pensa, fala.
Quando fica desapontado pode causar tumulto porque mal pode esperar para tirar satisfações.
(Ver "civilidade" e "comunicação com pessoas que exercem papel de autoridade")

Érika

Sempre rodeada de amigos, Érika não perde a oportunidade de apoiar, elogiar, e se engajar em causas sociais.

(Ver "solidariedade", "empatia", "fazer e manter amizades"



Ana Maria

Ana Maria é a paz em pessoa. Ela é reconhecida como aquela que sempre dá um jeito de apaziguar os conflitos.

(Ver "Manejar conflitos e resolver problemas")





Carolina está tendo dificuldades em uma disciplina. Ela não entendeu o que o professor explicou e também não quis perguntar.

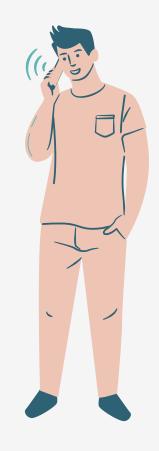
Em particular, ela perguntou à Soraia.



Soraia pensou: seu eu der atenção vai me ocupar muito tempo, perco o restante da explicação.

Respondeu:

- Sorry, eu também não entendi.



Pedro que é sempre muito concentrado na aula conseguiu compreender a explicação do professor.

Tendo ouvido o pedido de Carolina, ele optou por "se manter na sua".

Érika viu tudo acontecer. No final da aula ela foi até Carolina para oferecer ajuda com a matéria:



 Carolina, vi que em um momento você se perdeu na explicação. Quer que eu grave um áudio com as minhas anotações?
 Eu e alguns colegas montamos um grupo de estudo. Você gostaria de participar?

Empatia

- Fazer contato visual;
- Demonstrar disposição em ajudar;
- Apoiar o outro em situações de adversidade;
- Colocar-se no lugar do outro;
- Fazer contato visual;
- Validar os sentimentos do outro;
- Compartilhar alegrias e realizações do outro.

Expressar Solidariedade

- Identificar necessidades do outro;
- Oferecer ajuda;
- Cooperar;
- Consolar, motivar um colega;
- Engajar-se em atividades sociais construtivas;
- Compartilhar alimentos e/ou objetos com outras pessoas;
- Fazer visitas a pessoas necessitadas.

Pedro está fazendo psicoterapia. Ele sofre porque sente solidão e gostaria de fazer amizades.

Sua psicóloga avalia suas habilidades de comunicação e lhe dá tarefas para treinar novos comportamentos prósociais.



Ele pensa que colocar em prática o que a psicóloga orientou com alguém sociável deva facilitar seu treino de habilidades sociais.

Jorge, queria trocar uma idéia com você







Podemos tomar um café depois da aula?

Claro, Pedro!

Que bom, a gente nunca tem
oportunidade de conversar!



Ele sentiu que agora sabia o que fazer para fazer uma amizade.

 Você deve me achar muito fechado, né? E sou mesmo, mas eu tô tentando melhorar.
 Eu percebo que você se dá bem com todo mundo e admiro isso...



Comunicação

- Iniciar e manter conversação;
- Fazer e responder perguntas;
- Pedir e dar feedback;
- Elogiar e agradecer elogio;
- Dar opinião;
- Usar tom de voz apropriado;
- Ouvir o que o outro tem a dizer;
- Esperar a sua vez de falar;
- Responder e-mails e mensagens.

Fazer e manter amizades

- Iniciar uma conversação;
- Fazer/ ouvir confidências;
- Apresentar informações livres;
- Expressar sentimentos;
- Enviar mensagem;
- Convidar/aceitar convite para passeio;
- Fazer contato em datas festivas;
- Manifestar solidariedade diante de problemas.

Ana Maria está fazendo estágio em uma empresa júnior.



Percebendo um clima de tensão no seu grupo, ela analisou e observou que o comportamento de um colega estava causando mal-estar nos demais.

Conversou com sua coordenadora e propôs uma dinâmica para que todos pudessem dizer como se sentiam e o que precisavam melhorar enquanto equipe.

Dar e receber feedback é uma habilidade importante para que nós possamos nos desenvolver enquanto equipe. Isso pode nos ajudar a perceber o que devemos melhorar. Por isso, gostaria que vocês me dissessem como eu posso melhorar a minha participação no grupo e eu farei o mesmo, se me permitirem.



Assertividade

Comportamentos sociais em situações de desequilíbrio, desrespeito ou ameaça de perda de direitos nas trocas interpessoais. Ou seja, são comportamentos de enfrentamentos que buscam melhorar a condição atual. Exemplos:

- Defender direitos próprios ou de outras pessoas;
- Fazer e recusar pedidos;
- Manifestar contrariedade e pedir mudança de comportamento;
- Questionar, argumentar, discordar, recusar.

Manejar conflitos e resolver problemas

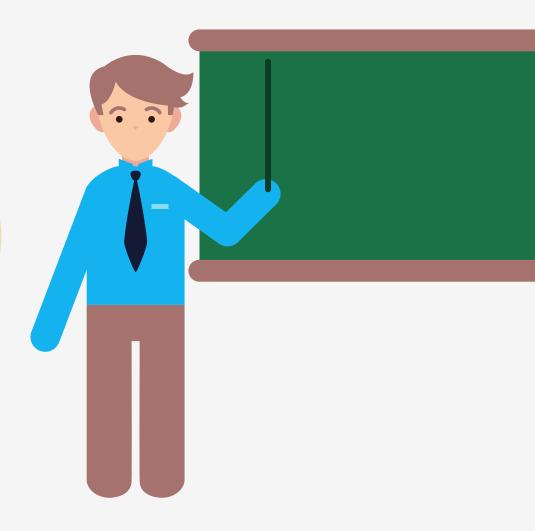
- Acalmar-se;
- Reconhecer, definir e nomear o problema;
- Identificar em si e no outro os comportamentos que mantêm o conflito;
- Elaborar alternativas de comportamento e propor soluções;
- Ouvir a contribuição do outro;
- Avaliar todas as alternativas e negociar um consenso.



Na sala de aula, Hamilton se envolveu numa confusão "daquelas" com o professor.

Além de chegar atrasado, entrou sem pedir licença e ainda estava comendo e rindo junto de suas colegas atrapalhando a aula que já havia começado.

- Dê meia volta e se retire da sala. Volte quando estiver pronto para a aula - pediu o professor.





Você não tem o direito de me mandar sair.
 Não vou perder meu tempo, sua aula nem é tão boa assim...vou embora mesmo.

Civilidade

Conjunto de formalidades, de palavras e atos que os cidadãos adotam entre si para demonstrar mútuo respeito, consideração e cooperação.

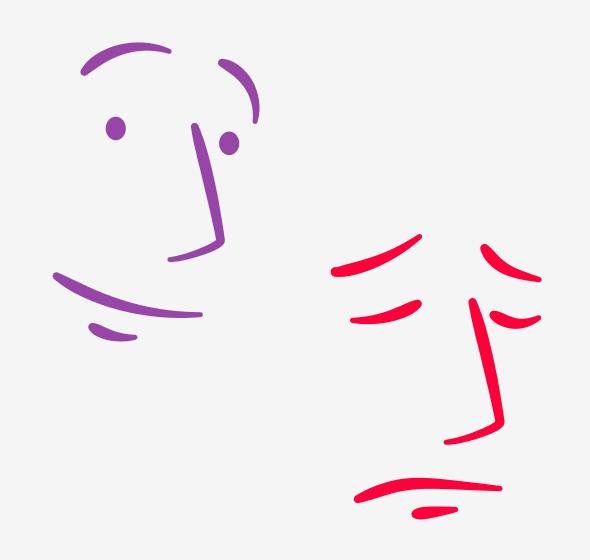
Exemplos:

- Boas maneiras, cortesia, polidez;
- Cumprimentar;
- Desculpar-se;
- Pedir licença;
- Pedir por favor;
- Adequar o comportamento ao contexto.

Falar com pessoa que exerce papel de autoridade

- Cumprimentar;
- Pedir licença;
- Expor motivos da abordagem;
- Fazer pedido;
- Tomar nota;
- Agradecer;
- Despedir-se.

COMO PRATICAR NOVAS HABILIDADES SOCIAIS NO CONTEXTO UNIVERSITÁRIO?



É importante destacar a importância do comportamento não verbal. Praticar habilidades sociais refere-se não somente àquilo que dizemos verbalmente, também a como nos comportamos, quais as nossas posturas diante das situações, quais nossas expressões emocionais na face e no corpo, por exemplo.

Você tem prestado atenção nas maneiras com que se comporta de formas não ditas/não verbais?



OLHAR

GESTOS

MOVIMENTOS

EXPRESSÕES FACIAIS



HABILIDADES SOCIAIS NÃO

VERBAIS

PARA TREINAR NOVAS HABILIDADES, É NECESSÁRIO SE DISPOR A MUDAR!

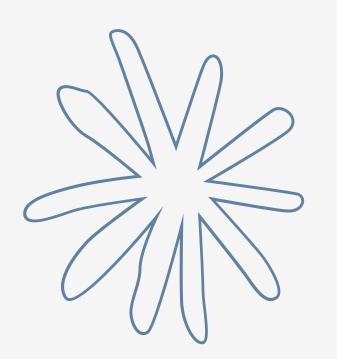
Há várias formas de treinar novos repertórios de comportamentos e novas habilidades sociais:

- Feedbacks;
- Modelagem do comportamento;
- Ensaios comportamentais;
- Desempenho de papéis (role play);
- Foco na resolução de problemas; Etc.

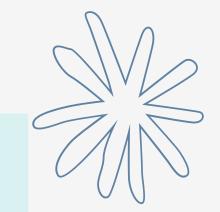


O ideal é que um profissional capacitado (ex., psicólogo(a)) auxilie você nesse treinamento de novas habilidades!

Porém, o E-Book visa apresentar algumas possibilidades para você tentar já!

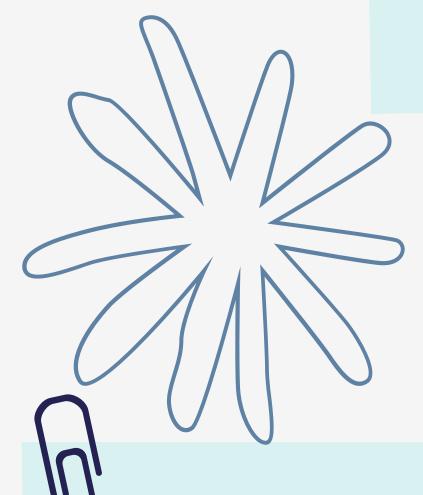






O AFINAL COMO COLOCAR EM PRÁTICA NOVAS HABILIDADES SOCIAIS NO CONTEXTO UNIVERSITÁRIO?

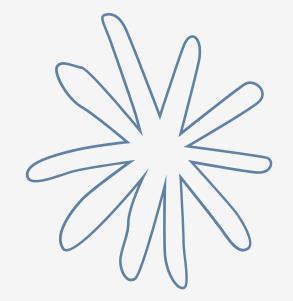




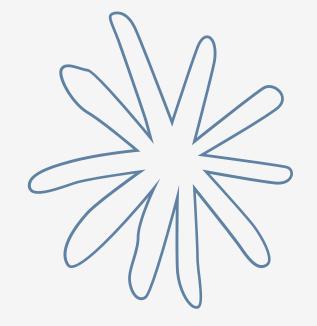


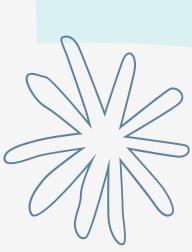
Daremos algumas dicas de como melhorar e promover as seguintes habilidades sociais importantes no contexto universitário:

- Como falar em público;
- Como fazer elogios;
- Como lidar com autoridades;
- Como dar e receber feedback negativo.

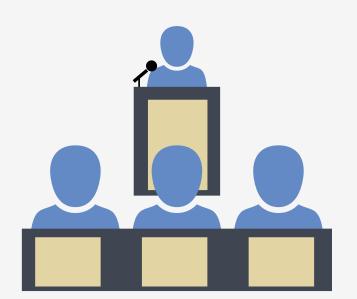








COMO FALAR EM PÚBLICO



A habilidade de falar em público no contexto universitário aqui neste E-Book refere-se à habilidade de apresentar trabalhos em situações públicas (ex., TCC, congressos, seminários). São as situações em que você, estudante universitário, precisa apresentar um trabalho para outras pessoas.

As sensações comuns das pessoas quando precisam fazer apresentações em público são: frio na barriga, mãos frias, sudorese excessiva e tremor na voz. A regulação emocional é um fator que pode auxiliar muito na apresentação em público.



EXERCÍCIO PRÁTICO

Ao realizar uma apresentação em público:

- Prepare-se e treine as suas falas, anote em tópicos a ordem da sua apresentação e os principais pontos que precisará se lembrar na hora;
- Conte uma história (ilustre o que está falando, as pessoas tendem a se lembrar melhor assim);
- Atenção ao tom de voz (vozes com tom muito baixo podem deixar a apresentação monótona e cansativa, mesmo com um conteúdo muito interessante);
 - Atenção ao ritmo da sua fala (o ritmo também pode captar mais ou menos a atenção de quem está ouvindo. Aumentar o ritmo em momentos propícios).

Lembre-se que:

- A plateia entende que erros acontecem, não se preocupe caso aconteçam, siga em frente;
- Reduza fatores que possam causar estresse na hora da sua apresentação (chegar mais cedo, trânsito, etc).

COMO FAZER E RECEBER ELOGIOS



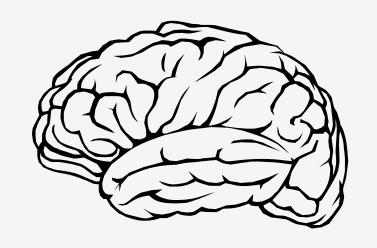
Para fazer elogios, é importante

antes de tudo a sinceridade.

Atente-se à direção do seu olhar,

Os elogios agradam as pessoas, aproximam e aumentam a chance de relacionar-se novamente com a pessoa que foi elogiada. Ele ativa a nossa área do cérebro do prazer e da recompensa!

O elogio funciona como uma "recompensa" para os seres humanos e atende uma necessidade básica: de ser reconhecido(a)!



EXERCÍCIO PRÁTICO

- Que tal fazer um elogio sincero a alguém da sua confiança e pedir um feedback sobre a forma com que você faz elogios?
- Algumas pessoas têm a intenção de fazer elogios, mas a forma não verbal que faz o elogio, muitas vezes, é interpretada como "indiretas", ofensas sutis.
- Quando receber um elogio, que tal somente agradecer sem justificar ou diminuir o elogio recebido? Experimente dizer "obrigada(o)" somente!

Procure elogiar o que realmente gostou:

- Não adianta fazer um elogio
 "forçado" e de algo que você não pensa exatamente assim. Nosso corpo acaba dizendo não verbalmente que você não está sendo tão sincero(a) assim;
- Exemplo: se a comida na casa de alguém não está tão gostosa, mas você gostou da salada, que tal elogiar a salada?

COMO LIDAR COM AUTORIDADES



Para lidar com pessoas
hierarquicamente superiores é
importante exercitar as
habilidades de ouvir e ser
ouvido(a) (no caso de
estudantes universitários, as
pessoas com autoridade
geralmente são o(a)
professor(a), coordenação do
curso, direção, etc.).

A comunicação assertiva costuma ser bastante resolutiva, pois dá a oportunidade da outra pessoa compreender seu ponto de vista e o que está buscando naquele momento.

Algumas vezes, não é possível ouvir e ser ouvido(a) com autoridades. Nessas situações, mobilizar colegas para reclamar sobre determinada matéria ou professor junto à autoridade pertinente pode auxiliar na resolução de problemas dentro do contexto universitário.

REVISANDO: Falar com pessoa que exerce papel de autoridade

- -Cumprimentar;
- Pedir licença;
- Expor motivos da abordagem;
- Fazer pedido;
- Tomar nota;
- Agradecer;
- Despedir-se.



COMO DAR E RECEBER FEEDBACK NEGATIVO

Para que o feedback funcione, ele precisa ter algumas características:

- Descrição: deve descrever o desempenho tal como ele ocorreu (sem incluir adendos explicativos ou qualificativos);
- Contingência: deve ser
 apresentado logo em seguida ao desempenho;



- Parcimônia: deve ser sucinto, restringindo-se à descrição do que ocorreu imediatamente antes do desempenho;
- Orientação: deve ser direcionado à pessoa, chamando-a pelo nome.



Afinal, quem nunca recebeu uma crítica ou retorno negativo de algum comportamento? O feedback é um tipo de habilidade social que consiste em descrever para o outro o comportamento que ele apresentou.

EXERCÍCIO PRÁTICO

Para fazer feedback negativo:

- Evite julgamentos de valor;
- Trate do problema pontualmente, não coloque o feedback como algo maior do que o necessário para a situação;
- Foque na resolução do problema e não no problema em si e naquilo que não gostou;
- Que tal iniciar o feedback com um elogio sincero primeiro para depois apontar o que não gostou!?

Lembre-se que:

- Ninguém gosta de ser criticado(a) ou julgado(a). Ter cuidado na forma que se expressa (verbal e não verbalmente), com o tom de voz, entonação e a postura podem demonstrar seu cuidado e consideração com a pessoa que está recebendo o feedback negativo e possibilitar que a pessoa se abra à mudança!
- Geralmente, o feedback negativo funciona melhor quando você faz diretamente à pessoa sem ninguém por perto (evita possíveis constrangimentos).
- Se não souber o que fazer, imagine se fosse com você, como gostaria de receber o feedback negativo de alguém?

REFERÊNCIAS CIENTÍFICAS

Del Prette A. & Del Prette Z. A. P. (2017). **Competência Social e Habilidades Sociais - Manual teórico-prático**. Editora Vozes: Petrópolis.

Lima, C., de A., Soares, A. B., & de Souza, M. S. (2019). Treinamento de habilidades sociais para universitários em situações consideradas difíceis no contexto acadêmico. **Psicologia Clínica**, 31(1), 95-121.



CONTATOS

dipae@proae.ufu.br

leiliane@ufu.br

paulalemes@ufu.br