

UNIVERSIDADE CÂNDIDO MENDES
AVM EDUCACIONAL
PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU*

**A IMPORTÂNCIA DO DESENVOLVIMENTO DAS HABILIDADES
SOCIAIS PARA OS ADOLESCENTES APÓS A PANDEMIA DA COVID**

19

Por: Janaina Gomes Garcia Nogueira

Orientadoras

Prof.^a. Dr^a. Mônica Portella

Prof. Msc. Luis Filipe Aboim Tavares

Rio de Janeiro

2021

UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES/AVM
PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU*

**A IMPORTÂNCIA DO DESENVOLVIMENTO DAS HABILIDADES
SOCIAIS PARA OS ADOLESCENTES APÓS A PANDEMIA DA COVID**

19

Apresentação de Trabalho de conclusão de curso à AVM
Educativa como requisito parcial para obtenção do grau
de especialista em **Terapia Cognitiva Comportamental**.

Por.: Janaina Gomes Garcia Nogueira

Rio de Janeiro

2021

JANAINA GOMES GARCIA NOGUEIRA

**A IMPORTÂNCIA DO DESENVOLVIMENTO DAS HABILIDADES SOCIAIS PARA
OS ADOLESCENTES APÓS A PANDEMIA DA COVID 19**

Trabalho de conclusão de curso apresentado como parte dos requisitos para a obtenção do título de Especialista em **Terapia Cognitiva Comportamental** da AVM Educacional.

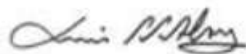
DATA DE APROVAÇÃO: 25 de Novembro de 2021

ORIENTADORES:

Prof.^a. Dr.^a. Mônica Portella

Prof. Msc. Luis Filipe Aboim Tavares

CONCEITO: Excelente



Assinatura da Orientador

Rio de Janeiro

2021

AGRADECIMENTOS

Aos amigos da pós-graduação, familiares, professores e orientadores que me auxiliaram com conhecimentos e acreditaram no meu potencial para realização desse trabalho de pesquisa.

A IMPORTÂNCIA DO DESENVOLVIMENTO DAS HABILIDADES SOCIAIS PARA OS ADOLESCENTES APÓS A PANDEMIA DA COVID

19

Janaina Gomes Garcia Nogueira¹

RESUMO

Esse estudo tem como objetivo compreender como as habilidades sociais podem auxiliar no desenvolvimento de um repertório comportamental mais adequado em adolescentes após a pandemia da Covid 19. Bem como, identificar quais são os tipos de treinamento em habilidades sociais que podem contribuir para o desenvolvimento de um indivíduo socialmente competente, para então analisar como os mesmos podem ser utilizados para o adolescente construir relações interpessoais mais saudáveis e significativas. Para tanto, foi utilizado como método de coleta de dados a pesquisa bibliográfica, através do conteúdo levantado no referencial teórico, sobre os pontos mais importantes que contribuem para o treinamento das habilidades sociais necessárias na construção dos relacionamentos do adolescente. A pesquisa é importante para auxiliar os adolescentes a desenvolverem comportamentos apropriados e desempenho social satisfatório para minimizar os impactos causados pelo isolamento social durante a pandemia da Covid 19. O desafio verificado nesse estudo é observado quando verificamos a dificuldade dos adolescentes para desenvolverem relações interpessoais sem o contato presencial com outros indivíduos. A partir da análise de dados foi possível confirmar que as habilidades sociais são importantes e fundamentais para que o jovem construa relacionamentos saudáveis, desenvolva comportamentos mais adequados e possua um bom desempenho social com o retorno do convívio presencial. O treinamento em habilidades sociais será utilizado com os adolescentes que apresentarem dificuldades nas relações interpessoais para potencializar a qualidade das relações, influenciando na qualidade de vida e bem-estar do indivíduo. Enfim, através do estudo realizado, foi possível confirmar que Terapia Cognitivo Comportamental contribui para o processo do desenvolvimento de relações interpessoais entre os indivíduos através das técnicas de habilidades sociais e do treinamento aplicado durante o processo realizado nos atendimentos clínicos.

Palavras-chave: Habilidades sociais; Adolescência; Relacionamentos.

¹ Graduado em Psicologia pelo Centro Universitário IBMR

1. INTRODUÇÃO

As relações interpessoais estão presentes na vida do ser humano e os indivíduos no período da adolescência possuem a necessidade de se vincular a grupos. Esse período é marcado por diversas transformações na vida do jovem, com alterações cognitivas, sociais e de perspectiva sobre a vida. A interação com outros indivíduos proporciona ao adolescente o processo de aprendizagem com o grupo e a formação da sua identidade.

Dessa forma a pesquisa tem o objetivo de analisar como as técnicas em habilidades sociais da Terapia Cognitivo Comportamental podem auxiliar o indivíduo a ter um melhor desempenho em seus relacionamentos interpessoais, comportamentos apropriados, qualidade de vida e bem-estar.

A pesquisa tem uma relevância profissional, pois a investigação e análise das técnicas em habilidades sociais contribuirão para o aprimoramento do processo de treinamento em habilidades sociais realizado atualmente com adolescentes com idades entre 16 a 19 anos, que apresentaram dificuldades comportamentais para se relacionar durante a pandemia. Esse trabalho contribuirá para a sociedade ao auxiliar os jovens no desenvolvimento de comportamentos mais adequados para que ele se torne socialmente competente.

A hipótese para a pesquisa é que as técnicas em habilidades sociais da Terapia Cognitivo Comportamental auxiliam o indivíduo a potencializar relações interpessoais mais saudáveis e significativas. Através das técnicas de habilidades sociais o adolescente desenvolverá a comunicação verbal, comunicação não verbal, a capacidade empática, a assertividade, a auto apresentação positiva e como dar e receber *feedback*. Esse treinamento tornará o jovem socialmente competente, possibilitando relações mais produtivas, satisfatórias e duradouras e causando bem-estar físico e mental para o mesmo.

REFERENCIAL TEÓRICO

As relações interpessoais estão presentes na vida do ser humano e formam o elo entre o indivíduo e meio ambiente. Desde que nascemos somos inseridos no meio social, vivemos em sociedade, precisamos do outro para sobreviver e é importante a sensação de pertencimento. As técnicas em habilidades sociais da Terapia Cognitivo Comportamental podem ser definidas como ferramentas úteis e fundamentais para

potencializar a qualidade das relações, promovendo qualidade de vida e bem-estar para o indivíduo.

As habilidades sociais podem ser definidas como determinados comportamentos apropriados para que o indivíduo seja socialmente competente e que obtenha um desempenho satisfatório em suas relações interpessoais (DEL PRETTE & DEL PRETTE, 2001). Refere-se ao “Grau que uma pessoa pode comunicar-se com os demais de modo a satisfazer os próprios direitos, necessidades, prazeres ou obrigações similares do outro, e compartilhar esses direitos etc. com os demais, em um intercâmbio livre e aberto” (PHILIPS, 1978 citado por CABALLO, 2003).

Pessoas socialmente competentes geralmente possuem relações pessoais e profissionais mais produtivas, satisfatórias e duradouras, além de bom funcionamento psicológico. As habilidades sociais podem ser aprendidas e treinadas para que o indivíduo estabeleça relações mais saudáveis e significativas.

Não existe uma teoria geral que englobe a avaliação e o treinamento das habilidades sociais e assim não existe uma definição universalmente aceita para esse tema. Diversos pesquisadores contribuíram com seus estudos e construíram as técnicas que compõem o treinamento de habilidades sociais (THS), que é aplicado de forma isolada ou associado a outras técnicas terapêuticas.

CABALLO (2003, pag. 1) descreve que os primeiros passos do THS foram trabalhos realizados por diversos pesquisadores referente ao comportamento social em crianças. Após esses estudos foram realizados trabalhos com adultos referente a “competência social”. Os estudos de “habilidades” também fazem parte do contexto histórico das habilidades sociais e contribuiu para as técnicas aplicadas atualmente.

“Podemos dizer, de maneira geral, que os comportamentos sociais podem ser agrupados em duas classes: os antissociais e as habilidades sociais (DEL PRETTE & DEL PRETTE, 2001, citado por PADULA, PORTELLA, 2011). Os antissociais incluem comportamentos agressivos tanto verbais (ameaças, xingamentos, ironias) como físicos (tapas, socos, pontapés e o uso de instrumentos para ferir).

A habilidade social refere-se aos diversos comportamentos sociais disponíveis no repertório de um indivíduo, que contribuem para a qualidade e a efetividade das relações estabelecidas com as demais pessoas. As habilidades sociais irão variar dependendo do contexto e da cultura, ou seja, o que é socialmente hábil em uma cultura será inábil em outra.

“O comportamento considerado apropriado em uma situação pode ser, obviamente, impróprio em outra. O indivíduo leva à situação, também, suas próprias atitudes, valores, crenças, capacidades cognitivas e um estilo único de interação (Wilkinson & Canter, 1982, citado por CABALLO, 2003, pag. 4)

Del Prette e Del Prette (2008, citado por PADULA & PORTELLA, 2011) diferenciam habilidades sociais, desempenho social e competência social:

- Desempenho social – refere-se à emissão de um comportamento ou sequência de um comportamento ou sequência de comportamentos em uma situação social qualquer.
- Habilidades sociais – refere-se à existência de diferentes classes de comportamentos sociais no repertório do indivíduo para lidar de maneira adequada com as demandas das situações interpessoais.
- Competência social – este termo possui um sentido avaliativo que remete aos efeitos do desempenho social nas situações vividas pela pessoa.

“É a presença ou ausência de habilidades sociais no repertório comportamental de um indivíduo que determinará o sucesso que este obterá em suas relações interpessoais, ou seja, a sua competência social” (PORTELLA & MOTTA, 2017).

O desenvolvimento das habilidades sociais é importante para todos os indivíduos, mas nesse momento de pandemia percebemos a dificuldade enfrentada por alguns adolescentes, que estão em isolamento social, sem frequentar a escola e outros ambientes e sem acesso aos grupos que possibilitam uma interação social. O contato realizado de forma online não substitui o presencial e pode causar o não desenvolvimento de comportamentos sociais apropriados.

A adolescência é definida, pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e pelo Ministério da Saúde do Brasil, como um período biopsicossocial que compreende a segunda década da vida (dos 10 aos 20 anos). Segundo o Estatuto da criança e adolescente (ECA) a adolescência ocorre no período dos 12 aos 18 anos. Ela também é entendida como um estágio intermediário do desenvolvimento, entre a infância e a fase adulta.

Nessa fase existem mudanças corporais (puberdade), que são universais, psicológicas e dos relacionamentos que causam conflitos internos e externos na vida

do indivíduo. As alterações da adolescência ocorrem nas áreas cognitivas, sociais e de perspectiva sobre a sua existência.

O adolescente necessita participar de grupos durante essa fase para construir uma identidade, onde existe uma troca que ele aceita o grupo e o grupo o aceita. Nesse momento percebemos que essa interação com grupos contribui para construção da personalidade do adolescente.

No período da adolescência, o jovem estrutura sua identidade própria e se desvincula dos laços familiares, procurando pertencer a um grupo e estabelecendo novos vínculos sociais. Na infância os modelos identificatórios são os pais e na adolescência passam a ser os jovens da mesma idade, os amigos, os colegas de escola, ídolos etc.

Entende-se que o grupo em determinado período, ajuda o adolescente a configurar-se, a recompor-se e a construir-se sujeito autônomo e psicologicamente independente. O grupo exerce um papel de grupo de apoio e modelo para o adolescente que já não tem mais esse olhar para a família.

O isolamento social realizado durante a pandemia do Covid 19 dificultou o relacionamento do adolescente com os grupos fora da família e percebe-se uma dificuldade no desenvolvimento das habilidades sociais durante esse período. Déficits em habilidades sociais geram dificuldades e conflitos interpessoais, piorando a qualidade de vida, e podendo causar transtornos psicológicos.

O treinamento das habilidades sociais aplicado nos adolescentes possibilitará o desenvolvimento de um comportamento socialmente hábil, que é definido como: “Um conjunto de comportamentos identificáveis, aprendidos, empregados pelos indivíduos nas situações interpessoais para obter ou manter o reforço de seu ambiente” (Kelly, 1982, p. 3, citado por CABALLO, 2003, p. 6).

Ainda referente ao comportamento socialmente hábil podemos definir como “A capacidade complexa para emitir comportamentos ou padrões de resposta que otimizem a influência interpessoal e a resistência à influência social não desejada (eficácia nos objetivos), enquanto, ao mesmo tempo, otimizem os ganhos minimizem as perdas na relação com o outro (eficácia na relação) e mantenham a própria integridade e sensação de domínio (eficácia no respeito próprio)” (Linehan, 1984, p. 153, citado por CABALLO, 2003, p. 6).

Caballo considera que: “o comportamento socialmente hábil é esse conjunto de comportamentos emitidos por um indivíduo em um contexto interpessoal que expressa

sentimentos, atitudes, desejos, opiniões ou direitos desse indivíduo de modo adequado à situação, respeitando esses comportamentos nos demais, e que geralmente resolve os problemas imediatos da situação enquanto minimiza a probabilidade de futuros problemas” (Caballo, 1986).

Alguns autores consideram que as habilidades sociais de um adolescente podem ter influência das predisposições biológicas, mas também será determinada pelas experiências vividas por ele. “Quanto mais experiência tenha um indivíduo em uma situação, mais seu comportamento social dependerá do que tenha aprendido a fazer nessa situação e menor será a contribuição aparente do temperamento. Em outras palavras, se a pessoa possui muita experiência em determinada situação, o temperamento não será um elemento determinante de sua conduta” (Caballo, 2003 p. 11).

Os adolescentes desenvolvem a aprendizagem social através da técnica de modelação, que consiste em um processo de observação de comportamentos de pessoas próximas e aprendizagem dessas atitudes. Dessa maneira são aprendidas as condutas verbais (temas de conversação, fazer perguntas, produzir informações) e as não verbais (sorrisos, entonação da voz, distância interpessoal). Esses comportamentos aprendidos devem ser colocados em prática em diversas situações para o adolescente desenvolver as habilidades sociais e as capacidades cognitivas.

Durante a pandemia a falta de interação social dificultou a prática de alguns comportamentos aprendidos e causou um déficit em habilidades sociais nos adolescentes. Com o término do isolamento social e o retorno as atividades da rotina percebemos a dificuldade enfrentada por eles e a importância da ajuda psicológica para o desenvolvimento das habilidades sociais e o retorno do sentimento de bem-estar.

Existem diversas classificações das habilidades sociais, assim como não existe somente um conceito para definição dela. Diferentes autores classificam de forma variada os comportamentos socialmente hábeis. As classificações apresentadas possibilitam um treinamento diversificado com comportamentos adequados para cada situação vivida.

Portella (2017) considera uma classificação de habilidades sociais que inclui a Comunicação Verbal, Comunicação Não Verbal, Assertividade, Dar e receber *feedback*, capacidade empática e Autoapresentação Positiva.

Comunicação Verbal

A comunicação ocorre quando duas ou mais pessoas se encontram e trocam algum tipo de informação e é um mecanismo essencial da vida e evolução da espécie. A comunicação possibilita a interação social, que faz com que as pessoas manifestem os seus comportamentos em relação aos demais indivíduos.

A comunicação verbal é considerada uma habilidade social e definida como a capacidade de expressar verbalmente de forma clara e objetiva emoções, pensamentos e desejos pessoais. Essa habilidade social não diz respeito somente a troca de palavras através da fala e/ou da escrita, mas também o processo de escuta. Segundo Portella (2017) o comportamento de escutar ativamente em um diálogo é tão importante quanto comunicar-se com clareza e objetividade.

De acordo com Caballo (2003) a argumentação, raciocínio, descrição de sentimentos e comunicação de ideias são propósitos existentes na comunicação verbal. “A conversação verbal é carregada de sinais que atuam que atuam na regulação do intercâmbio verbal, possibilitando a compreensão do conteúdo que está sendo comunicado”. (DEL PRETTE & DEL PRETTE, 1999, citado por PADULA, PORTELLA, 2017)

Uma mensagem clara e objetiva são elementos que compõem uma comunicação de qualidade e que possibilitam uma resposta apropriada. Quando não existem os elementos citados podem ocorrer distorções, mal-entendidos e mensagens incompreendidas que dificultarão a resposta adequada.

A dificuldade de comunicação prejudica os laços sociais e é apontada como um problema bem frequente e desfavorável em relacionamentos. O treinamento da comunicação verbal possibilitará um melhor desempenho do indivíduo nas suas relações interpessoais.

O treinamento de uma comunicação clara e objetiva auxiliará o adolescente a desenvolver relacionamentos mais saudáveis, expressando sentimentos e ideias, capacidade de argumentação e de escuta, evitando os ruídos na comunicação, que envolve o falar e escutar.

Comunicação Não Verbal

A comunicação não verbal é mais um meio de transmitir informação, é definida como a capacidade de transmitir adequadamente sinais não verbais em uma interação social. Nesse processo existe a decodificação de emoções e intenções das pessoas

por meio de comportamentos não verbais. O adolescente que possui algum déficit nas dimensões informadas anteriormente pode ter prejuízos em suas interações sociais e por isso a importância do desenvolvimento dessa habilidade social.

Um estudo realizado por Albert Mehrabian na década de 1950 apurou que em toda comunicação interpessoal cerca de 7% da mensagem é verbal (somente palavras), 38% é vocal incluindo tom de voz, inflexão e outros sons e 55% é não verbal. (PEASE, 2005 p. 17, citado por PADULA, PORTELLA, 2017)

A comunicação verbal e não verbal se complementam e tornam a comunicação humana mais rica, compreensível e acessível. Na interação social a pessoa utiliza gestos, movimentos do corpo, expressão facial, olhar e não apenas as palavras. Todos esses elementos compõem a comunicação não verbal. Na leitura da comunicação não verbal existe a capacidade de captar o estado emocional de uma pessoa e a observação de seus gestos e atitudes.

A comunicação não verbal pode ser descrita como a linguagem do corpo, que é o reflexo do estado emocional da pessoa. O corpo tem uma linguagem própria, uma linguagem que é silenciosa, que parece não comunicar nada. “Uma pessoa pode não falar, ou ser incapaz de se comunicar verbalmente, mas ainda assim, continua emitindo mensagens não verbais”. (PADULA e PORTELLA, 2011, citado por MOTTA e PORTELLA, 2017)

As pessoas formam impressões das demais a partir da observação de seu comportamento não verbal. A partir dessa informação percebe-se a importância do desenvolvimento da comunicação não verbal nos adolescentes, que precisam aprender como se comportar de forma adequada para conseguirem interagir com os diversos grupos.

De acordo com algumas pesquisas na transmissão de qualquer mensagem existem 35% de comunicação verbal e 65% de comunicação não verbal. Apesar da importância da comunicação não verbal é importante analisar alguns pontos, como, por exemplo:

- O comportamento não verbal não deve ser analisado isoladamente;
- Levar em conta a cultura ou subcultura na qual o indivíduo está inserido;
- Considerar o contexto e situações que eles aparecem;
- Considerar o comportamento natural do interlocutor. (PORTELLA, 2006, citado por MOTTA e PORTELLA, 2017)

O interesse pelo outro é demonstrado pelo indivíduo através da dilatação da pupila, contatos visuais rápidos seguidos de rebaixamento das pálpebras, gestos, expressão facial/corporal e sorrisos. Esses sinais não verbais podem informar disponibilidade e correspondência ou repulsão a qualquer iniciativa. O treinamento dessa sinalização é realizado para que o adolescente consiga emitir uma mensagem clara e objetiva em suas relações sociais utilizando a comunicação não verbal.

Para Portella (2006) a comunicação não verbal é classificada em três grandes áreas: Movimentos do Corpo (gestos e posturas); Face (expressão facial e olhar) e Paralinguagem (tom de voz, pausas, volume, velocidade da fala etc.). O comportamento não verbal está diretamente ligado à expressão das emoções e tem um papel importante para que as relações interpessoais sejam bem-sucedidas.

Capacidade Empática

Segundo Portella (2017) a capacidade empática é a maneira que conseguimos entender a emoção do outro. A empatia é a capacidade do indivíduo entender o sentimento do outro imaginando-se nas mesmas circunstâncias. A empatia pode ser definida como o comportamento de compreender e sentir o que alguém pensa e sente em determinada situação.

A empatia pode ser entendida como viver a vida da outra pessoa temporariamente, não aplicando juízos de valor e percebendo os sentimentos expressados pelo outro. Ela também é definida como estar com o outro, deixando de lado seus próprios valores e pontos de vista, mergulhando no mundo da pessoa sem preconceitos.

“Empatia é a capacidade de compreender e sentir o que alguém pensa e sente em uma situação de demanda afetiva, comunicando-lhe adequadamente tal compreensão e sentimento” (DEL PRETTE & DEL PRETTE, 2001, p. 86, citado por MOTTA e PORTELLA, 2017).

A comunicação empática é importante para validar o sentimento do outro, gerar disposição de partilhar as dificuldades ou êxitos, diminuir sentimentos de desvalia, culpa ou vergonha e recuperação da autoestima. A capacidade empática inclui comportamentos verbais (falas não avaliativas) e comportamentos não verbais (contatos visuais, postura aberta, volume e velocidade moderados e pausas).

Ser empático é aceitar o outro, sabendo que não existe apenas uma forma de ser correta e sim, várias maneiras de comportar-se. É ser humilde para reconhecer que uma ideia contrária ao que pensa, pode ser válida para outra pessoa (TRINDADE CORRÊA & PORTELLA, 2010, citado por MOTTA e PORTELLA, 2017).

O contato presencial restrito durante a pandemia não possibilitou ao adolescente o desenvolvimento de uma comunicação empática através dos comportamentos verbais e não verbais. Nesse momento percebe-se uma dificuldade enfrentada pelo jovem em considerar sentimentos e emoções ao se relacionar com as demais pessoas.

Assertividade

Assertividade é definida como a expressão direta, honesta e adequada de sentimentos acompanhada dos comportamentos correspondentes. Segundo Portella (2017) o comportamento assertivo é ativo, transparente, e é focado na solução, não no problema. Esse comportamento não envolve ameaças, humilhações e garante o direito dos outros, além disso gera uma sensação de bem-estar e dever cumprido.

No comportamento assertivo existe o respeito por si próprio ao expressar suas necessidades e defender seus próprios direitos e o respeito aos direitos e às necessidades de outras pessoas. (FORTUNA & PORTELLA, 2010, citado por MOTTA e PORTELLA, 2017).

A assertividade é composta pelos comportamentos passivo, assertivo e agressivo. O comportamento passivo é caracterizado pela dificuldade em expressar honestamente sentimentos, pensamentos e opiniões de forma confiante, demonstrando uma maneira autoderrotista. Esse tipo de comportamento mostra uma falta de respeito às próprias necessidades e tem o objetivo de evitar o conflito.

Segundo Portella (2017) a pessoa com comportamento agressivo é direta, incisiva, tem um volume alto e a velocidade da fala é rápida. Se caracteriza por fazer ameaças e a longo prazo pode trazer prejuízos para a vida profissional (perda de emprego) ou na vida social (quando amigos se afastam). Em curto prazo a agressividade traz resultados positivos, pois o indivíduo possui um sentimento de conquista dos objetivos e necessidades, o que reforçará a ideia de sucesso. Mas existem consequências negativas como conflitos interpessoais, culpa, frustrações, perda de oportunidades e solidão.

Uma pessoa competente socialmente é capaz de transitar entre os comportamentos agressivo, assertivo e passivo dependendo da situação vivida. O comportamento assertivo não deverá ser sempre utilizado, pois alguns momentos precisaremos utilizar um comportamento mais adaptativo, que pode ser também agressivo e passivo. A utilização dos comportamentos agressivo, assertivo ou passivo dependerá da situação, do contexto e do seu objetivo em uma determinada situação.

Segundo Portella e Motta (2017) o comportamento mais adequado em cada situação vai depender da relação interpessoal vivida e das crenças e objetivos referentes a situação. Ser assertivo ou não, é um sinal de inteligência e de competência social, mas nem sempre ser assertivo é o melhor comportamento em determinada situação.

Agir assertivamente é mais complicado quando o indivíduo está envolvido emocionalmente, se tiver uma relação íntima será mais difícil se comportar de maneira assertiva. O treinamento é indicado nesses casos para a pessoa se tornar mais competente socialmente.

Segundo Portella e Motta (2017) o comportamento assertivo se subdivide em categorias e destacaram alguns comportamentos assertivos:

Fazer pedidos – Pedir favores e ajuda de forma clara, direta, objetiva e sem precisar de justificativa.

Pedir mudança de comportamento – Descrever o comportamento indesejado e especificar a mudança desejada.

Recusar pedidos – Negar sem precisar de justificativa e persistir na resposta.

Dizer não – Comunicar o “não” quando desejar, sem se sentir culpado, com firmeza e persistência.

Expressar amor, agrado e afeto – Expressar esses sentimentos de maneira adequada para fortalecer e aprofundar as relações.

Expressar incômodo, desagrado e desgosto de modo justificado – Expressar e especificar o incômodo para o outro e assinalar consequências positivas para que motive a mudança.

Fazer críticas – A crítica deve ser feita ao comportamento que não gostamos e não à pessoa ou do que pensamos sobre ela.

Receber críticas – Ouvir toda a crítica realizada até o final para depois nos justificarmos ou pedirmos mais informações.

A assertividade é uma habilidade social que pode ser treinada e aprendida pelos adolescentes durante o atendimento clínico. O desenvolvimento do comportamento assertivo possibilitará uma qualidade nos relacionamentos, facilitando a resolução de problemas, aumentando o senso de eficácia e a autoestima.

Auto apresentação positiva

Segundo Portella (2017) a auto apresentação positiva é a capacidade de apresentar-se de forma adequada nas diferentes situações sociais, envolvendo aspectos relacionados às regras de demonstração e à aparência. Essa habilidade social é composta por regras de demonstração, aparência (traços inatos, vestuário e acessórios) e comunicação não verbal.

As características que compõem a aparência pessoal influenciam a qualidade das relações interpessoais. Essas características incluem roupas, adornos e cuidado pessoal, e como esses aspectos se adequam ao ambiente e ao contexto social. A auto apresentação positiva poderá facilitar o desempenho social ao analisarmos a forma como o indivíduo se apresenta e o nível de credibilidade a ser dado em cada situação.

A primeira coisa que as pessoas notam e examinam é a aparência (DIMITRIUS, 2006, citado por MOTTA e PORTELLA, 2017).

A auto apresentação parece estar ligada apenas a questão comportamental, mas temos que considerar os três componentes envolvidos: avaliativo (se refere a autoestima, aceitação de si mesmo, autoconfiança e sentimentos de valor pessoal), cognitivo (percepções acerca dos traços, características e habilidades do indivíduo) e o comportamental.

A aparência preparada com cuidado pode ter um efeito poderoso sobre as percepções e as reações das outras pessoas. A manipulação da aparência vai indicar como a pessoa se vê e como gostaria de ser tratada.

“Características da aparência pessoal oferecem impressões aos outros sobre vários aspectos como: atratividade, *status* social, inteligência, personalidade, tipo social, estilo, gostos pessoais, sexualidade, idade, entre outros aspectos” (MOTTA e PORTELLA, p. 48, 2017).

No estabelecimento de relações sociais leva-se em consideração a primeira impressão que temos da pessoa, onde percebe-se as características mais salientes e

forma-se uma visão global a partir dessas características. A auto apresentação está presente nesse primeiro contato e é importante para o desenvolvimento dos relacionamentos interpessoais. Quando formamos um conceito pela primeira impressão fica mais difícil pensar de forma contrária após esse momento e assim entendemos melhor a expressão “a primeira impressão é a que fica”.

Ao escolher roupas, sapatos, corte de cabelo, maquiagem, óculos e acessórios estamos revelando as pessoas como somos. Nesse momento devemos pensar qual imagem queremos passar e qual impressão provocaremos, pois pode acontecer de não ter uma segunda chance para causar uma boa impressão.

Os cuidados que temos com a aparência vai contribuir para o olhar do outro sobre nós, ou seja, pode ser uma avaliação positiva ou negativa, com respeito ou não e fornecer credibilidade ou não. A auto apresentação positiva pode ser trabalhada manipulando os elementos que são possíveis, como roupas e acessórios, mas os traços inatos (altura, cor dos olhos, traços faciais, entre outras características) não são possíveis de mudança.

Segundo Portella (2017) é importante construir uma aparência adequada, mas também conhecermos as regras sociais para que os comportamentos e expressão das emoções sejam bem utilizados e componham a auto apresentação positiva.

A auto apresentação positiva vai influenciar diretamente no julgamento que as pessoas fazem do adolescente e pode indicar sua posição e função social e comunicar diversas características pessoais. O treinamento dessa habilidade social é importante para maximizar traços inatos e opcionais positivos e minimizar traços inatos indesejados.

Dar e receber feedback

A habilidade de fornecer e de receber *feedback* positivo e negativo (de maneira verbal e não verbal, por meio de gestos, posturas, expressões faciais e paralinguagem), bem como de fornecer reforçamento, afim de aumentar a frequência de um comportamento desejado e está incluído na habilidade capacidade reforçadora. (PADULA & PORTELLA, 2011, citado por MOTTA e PORTELLA, 2017).

O *feedback* pode ser apresentado de forma verbal ou escrita e o comportamento de dar e receber feedback regulam o próprio desempenho e das pessoas com quem se convive resultando em relações saudáveis e satisfatórias.

Durante a pandemia o adolescente não recebeu o *feedback* de muitas pessoas por não possuir relacionamento interpessoal fora da família e muitos apresentam uma dificuldade na regulação do seu comportamento nas relações sociais e falta de ajustes as demandas de interação.

O *feedback* positivo pode ser um elogio e é considerado mais eficaz, pois faz com que o adolescente ouça com mais atenção, ampliando seu conhecimento sobre o próprio desempenho, possibilita o aperfeiçoamento dos pontos a melhorar e aumenta a probabilidade dos desempenhos valorizados voltarem a ocorrer.

O feedback negativo consiste em uma crítica a um comportamento. Ele não deve ser realizado a pessoa, mas sim ao seu comportamento. Geralmente as pessoas criticadas tornam-se hostis ou ficam na defensiva e pode causar danos nas relações sociais.

A capacidade reforçadora envolve a capacidade de manejar adequadamente reforços positivos e negativos nas relações interpessoais. Esse treinamento se mostra muito importante para os jovens que não puderam receber esses feedbacks durante a pandemia sendo privados da análise e mudança de comportamentos mais adequados.

O treinamento das habilidades sociais é importante para auxiliar o adolescente a construir um comportamento mais adequado e relações sociais mais positivas, saudáveis e significativas. Com as medidas de flexibilização da pandemia todas as técnicas de habilidades sociais serão colocadas em prática durante os relacionamentos interpessoais vividos fora do contexto familiar.

2. METODOLOGIA

O método de pesquisa além de ser bibliográfico, em meio físico (livros, periódicos e artigos científicos) e eletrônico (rede mundial) será oferecido o Programa com as técnicas de habilidades sociais para auxiliar o adolescente a desenvolver um comportamento mais adequado de acordo com as situações sociais e relacionamentos mais saudáveis e positivos.

O Programa vai ser aplicado *online*. Será composto de 1 pessoa e de 10 sessões podendo também ser aplicando de forma grupal. Será realizado por vídeo aulas através do aplicativo Zoom. As atividades serão passadas pelo aplicativo mencionado.

2.1. Sujeitos

Esse Programa está direcionado a todos os adolescentes cursando o ensino médio, que estão enfrentando dificuldade relativas as habilidades sociais durante a pandemia do Covid 19.

Os jovens referidos são pessoas que estão cursando o ensino médio com aulas online e ficaram cumprindo o isolamento social durante a pandemia e estão apresentando dificuldades no desenvolvimento de comportamentos socialmente hábeis e estabelecimento de relacionamento interpessoal satisfatório e saudável.

Todos os adolescentes entre 16 e 19 anos e/ou que ainda estejam cursando o ensino médio. Sexo feminino e masculino. Essas pessoas deverão estar cursando escolas públicas ou particulares.

Quanto a escolaridade deverá estar cursando o ensino médio. Sem exigência de nível socioeconômico.

Critério de inclusão

Participação do Programa jovens do sexo masculino e feminino com idade mínima de 16 anos e idade máxima de 19 anos e o adolescente precisa estar matriculado no terceiro ano do ensino médio.

Critério de exclusão

Não participarão do Programa crianças e jovens abaixo de 16 anos. Indivíduos com mais de 19 anos, que não estejam cursando o ensino médio e que apresente alguma patologia.

2.2. Instrumentos

Os instrumentos utilizados estão descritos no Programa.

2.3. Procedimentos

A descrição do experimento, a utilização do instrumento e quais as instruções dadas aos sujeitos e o papel do experimentador estão detalhadas no Programa.

2.4. A sequência do Programa

A sequência das sessões está discriminada no Programa.

3. RESULTADO

O objetivo desse Programa é verificar de que forma as técnicas em Habilidades Sociais podem auxiliar os adolescentes a desenvolverem uma classe de comportamentos necessários para que sejam socialmente competentes, obtenham desempenho satisfatório em suas relações sociais e construam relacionamentos saudáveis e significativos.

As técnicas de habilidades sociais utilizadas foram a comunicação verbal, comunicação não verbal, capacidade empática, assertividade, autoapresentação positiva e dar e receber *feedback*.

Desse modo, a nossa proposta em trabalhar com essas técnicas é de que o jovem possa aprender comportamentos socialmente aceitos e desenvolver relacionamento interpessoal bem-sucedido.

Assim como, analisar as dificuldades enfrentadas durante a pandemia e treinar o adolescente com as diversas técnicas de habilidades sociais com simulações de situações sociais para potencializar os resultados em seus relacionamentos.

O desenvolvimento desse Programa se dará através da aplicação das técnicas de comunicação verbal que trabalhará a capacidade de expressar verbalmente de forma clara e objetiva emoções, pensamentos e desejos pessoais. Esse treinamento desenvolverá a habilidade de falar as palavras, mas também de escuta ativa e ajudará o adolescente a construir relacionamentos mais saudáveis, demonstrar sentimentos e emoções através da comunicação e capacidade de argumentação e de escuta.

Acreditamos que a utilização das técnicas de comunicação não verbal pode facilitar o desenvolvimento da capacidade de transmitir adequadamente sinais não verbais em uma interação social. Os comportamentos não verbais irão demonstrar as emoções e capacitar o adolescente a ter relações sociais mais satisfatórias. Essa habilidade irá capacitar o jovem a melhorar gestos, movimentos do corpo, expressão facial e olhar durante uma interação social.

O treinamento da capacidade empática vai capacitar o jovem a entender o sentimento do outro imaginando-se nas mesmas circunstâncias, pois é o comportamento de compreender e sentir o que alguém pensa e sente em determinada situação. Essa habilidade possibilitará uma melhor compreensão das emoções do outro, validação e aceitação nos relacionamentos, sem julgamentos ou preconceitos.

A utilização da assertividade, que é um comportamento ativo, transparente, e é focado na solução, não no problema irá possibilitar o respeito por si próprio ao

expressar suas necessidades e defender seus próprios direitos e o respeito aos direitos e às necessidades de outras pessoas. Essa habilidade tornará o jovem mais competente socialmente, pois trabalhará os comportamentos agressivo, assertivo e passivo, que devem ser utilizados dependendo da situação vivenciada.

O desenvolvimento da habilidade de autoapresentação positiva auxiliará o adolescente a se apresentar de forma adequada referente a regras de demonstração e à aparência nas diferentes situações sociais. Esse treinamento irá impactar diretamente na qualidade das relações interpessoais, pois a primeira impressão é a aparência e isso irá influenciar nas percepções e reações das outras pessoas.

A habilidade de dar e receber *feedback* envolve os reforços positivo (elogios) e negativo (de maneira verbal e não verbal, por meio de gestos, posturas, expressões faciais e paralinguagem). Pode ser apresentado de forma verbal ou escrita e regularão o desempenho do jovem em suas relações sociais, aumentando a probabilidade de comportamentos mais adequados e relacionamentos mais saudáveis.

Portanto, esperamos que através da aplicação das técnicas propostas nesse Programa o adolescente desenvolva comportamentos mais adequados a cada situação social e relacionamentos interpessoais mais positivos e significativos.

4. DISCUSSÃO

O resultado obtido com o Programa realizado demonstra que as técnicas em habilidades sociais auxiliam o desenvolvimento de comportamentos socialmente aceitos e a construção de relações mais saudáveis e significativas. A aplicação das técnicas possibilitará que o adolescente treine comportamentos que não foram utilizados durante a pandemia do Covid 19 e aumente o seu repertório comportamental para se adaptar as diversas situações sociais.

Ao analisar o resultado, percebe-se que o adolescente desenvolve diversos comportamentos mais funcionais ao ser treinado com as técnicas de comunicação verbal, comunicação não verbal, capacidade empática, assertividade, autoapresentação positiva e dar e receber *feedback*. Esse treinamento contribui para que o jovem consiga estabelecer relações mais positivas e tenha desempenho satisfatório nessa atividade.

A comunicação verbal é vista no resultado quando o jovem consegue se expressar verbalmente de forma clara e objetiva em seus relacionamentos após a

saída do isolamento social. Percebe-se também um comportamento de escuta ativa durante a interação com os demais indivíduos.

No resultado verificamos que a comunicação não verbal auxilia o jovem a demonstrar as suas emoções através de sinais não verbais, como gestos, expressão facial, olhar e movimentos do corpo. Essa mensagem complementa a fala e torna uma comunicação mais rica, humana e acessível.

Verificamos nos resultados que ao realizar o treinamento da capacidade empática o jovem desenvolve uma empatia e uma percepção dos sentimentos e emoções do outro. Existe uma postura de se colocar no lugar do outro que beneficia o estabelecimento de vínculos mais significativos, pois existe uma validação e aceitação do próximo, sem criação de juízo de valor.

Outro ponto importante no resultado é a utilização da assertividade nas relações sociais pós pandemia na demonstração de comportamentos agressivos, assertivos e passivos conforme cada situação vivida. Percebe-se um comportamento de respeito por si próprio e pelo outro, ao expressar sentimentos, pensamentos e opiniões de forma mais adequada.

A autoapresentação positiva aparece no resultado quando o adolescente apresenta a habilidade de se apresentar de forma adequada quanto a regras de demonstração e aparência nas diversas situações sociais. O jovem apresenta um desempenho social mais desejável e possui um nível de credibilidade maior ao ser analisado nos relacionamentos interpessoais.

A habilidade de dar e receber feedback é verificada no resultado quando o adolescente recebe um elogio ou crítica e faz uma reflexão sobre eles, podendo melhorar comportamentos inadequados e aumentar a probabilidade de ocorrer comportamentos positivos. A mudança comportamental é verificada após os reforços positivos e negativos serem recebidos pelo jovem em suas interações sociais.

Com o resultado entendemos que o treinamento das habilidades sociais auxilia o adolescente no desenvolvimento do repertório comportamental mais adequado em adolescentes pós pandemia. As técnicas utilizadas durante o Programa ajudaram na construção de um comportamento mais adequado para cada situação social vivenciada e a potencializar relações saudáveis e significativas.

5. CONCLUSÃO

A pesquisa realizada contribuiu para a análise de como as habilidades sociais podem auxiliar o adolescente a desenvolver um repertório comportamental mais adequado após a pandemia do Covid 19. A pesquisa permitiu analisar as técnicas existentes em habilidades sociais que incluem a comunicação verbal, a comunicação não verbal, capacidade empática, assertividade, autoapresentação positiva e dar e receber *feedback*.

Os resultados demonstram que o jovem apresenta um repertório comportamental mais rico, mais apropriados para cada situação social vivida ao utilizar as técnicas das habilidades sociais treinadas no Programa aplicado. As técnicas de comunicação verbal e não verbal possibilitam uma fala mais clara e objetiva e movimentos do corpo mais compatíveis com a mensagem a ser passada, além de demonstrar uma escuta mais ativa em suas interações.

Os objetivos da pesquisa foram alcançados, pois observamos que ao final do programa o adolescente melhorou e ampliou os seus comportamentos socialmente aceitos e estava mais competente, com desempenho satisfatório nas relações sociais. Dessa forma, percebemos que o treinamento em habilidades sociais auxilia no desenvolvimento de comportamentos mais adequados após a pandemia.

A pesquisa foi realizada com estudantes do ensino médio com idades entre 16 e 19 anos, de escolas públicas e particulares e que apresentaram dificuldades comportamentais durante a pandemia. Realizamos um processo de aplicação das técnicas em habilidades sociais composto de dez encontros realizados de forma presencial. O aplicador aplicou as técnicas de comunicação verbal, não verbal, capacidade empática, assertividade, autoapresentação positiva e dar e receber *feedback*. Foram realizadas simulações de interações sociais durante os encontros e ao final uma análise dos comportamentos que mudaram e que ainda precisam ser melhorados.

Como possibilidade de aprimorar a pesquisa realizada podemos avaliar quantitativamente como foi o resultado dos comportamentos alterados nos adolescentes, como esses novos comportamentos contribuíram para relações mais saudáveis e significativas e assim obteremos dados quantitativos sobre a efetividade do processo de treinamento em habilidades sociais em adolescentes que apresentaram dificuldades comportamentais durante a pandemia.

A pesquisa realizada confirma que as técnicas de habilidades sociais auxiliam o adolescente a desenvolver um repertório comportamental mais apropriado, ter um melhor desempenho social e construir relações mais positivas, produtivas, satisfatórias e duradouras.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- PORTELLA, Mônica; MOTTA, Valéria. **Técnicas em Habilidades Sociais: uma ferramenta para potencializar relações saudáveis e significativas**. IIPsi+, 2017.
- DELL PRETE, Almir; DELL PRETE, A. Pereira. **Habilidades Sociais, Desenvolvimento e Aprendizagem: Questões conceituais, Avaliação e Intervenção**. Editora Alínea, 2003.
- RANGEL, Ana Paula; TORMAN, Ronalisa; VARISCO FOSECI, Luciane. **Adolescência: construindo uma identidade**. **Prâksis – Revista do ICHLA – Instituto de Ciências Humanas, Letras e Artes**, 2019.
- CABALLO, Vicente. E. **Manual de Avaliação e Treinamento das Habilidades Sociais**. Santos Editora, Grupo Editorial Nacional, 2003.
- LINEHAN, Marsha. M. **Treinamento de Habilidades em DBT: manual de terapia comportamental dialética para o paciente**. Artmed, 2018.
- DELL PRETE, Almir; DELL PRETE, Zilda A.P. **Psicologia das relações**

ANEXO I

PROGRAMA: DESENVOLVIMENTO DAS HABILIDADES SOCIAIS COM ADOLESCENTES APÓS A PANDEMIA DA COVID 19.

Esse Programa será direcionado a orientação individual utilizando as técnicas de habilidades sociais para auxiliar o adolescente com dificuldades nessa área após a pandemia da Covid 19. Tempo total do Programa será de aproximadamente três meses com uma sessão por semana. Cada sessão terá duração de 1 hora.

1ª Sessão: Contextualizar o período da adolescência e mapear a dificuldade atual do adolescente

2ª Sessão: Psicoeducação – Definição de habilidades sociais

3ª sessão: Definição da comunicação verbal e treinamento

4ª sessão: Definição da comunicação não verbal e treinamento

5ª sessão: Definição da capacidade empática e treinamento

6ª sessão: Definição de assertividade e treinamento

7ª sessão: Definição de autoapresentação positiva e treinamento

8ª sessão: Definição de “Dar e receber feedback” e treinamento

9ª sessão: Automonitoramento da utilização das técnicas das habilidades sociais

10ª sessão: Finalização do programa com pontos desenvolvidos e a melhorar

A seguir detalharemos a estrutura de cada sessão.

1ª Sessão: Explicação sobre as características do período da adolescência e mapeamento das dificuldades em habilidades sociais encontradas pelo indivíduo durante a pandemia. Perguntas sobre habilidades de comunicação verbal, não verbal, capacidade empática, assertividade, autoapresentação positiva e dar e receber feedback.

2ª Sessão: Apresentação dos tipos de habilidades sociais e a importância do treinamento para desenvolver comportamentos mais apropriados. Explicação das

definições de comunicação verbal, não verbal, capacidade empática, assertividade, autoapresentação positiva e dar e receber feedback.

3ª Sessão: Definição das habilidades sociais “comunicação verbal” e aplicação da técnica específica para desenvolvimento dessa habilidade. Explicação da comunicação verbal que é a capacidade de expressar verbalmente de forma clara e objetiva emoções, pensamentos, desejos pessoais e ter uma escuta ativa. Aplicação da técnica em dupla solicitando para um sujeito expressar verbalmente uma emoção e o outro tem que adivinhar. Dessa forma trabalharemos a habilidade de expressar as emoções através da fala e da escuta.

4ª Sessão: Definição das habilidades sociais “comunicação não verbal” e aplicação da técnica específica para desenvolvimento dessa habilidade. Explicação da comunicação não verbal que é demonstrada através de gestos, movimentos do corpo, expressão facial e olhar durante uma interação social. Solicitar a dupla que um expresse uma emoção sem falar, somente com gestos para o outro adivinhar.

5ª Sessão: Definição das habilidades sociais “Capacidade empática” e aplicação da técnica específica para desenvolvimento dessa habilidade. Explicar que essa habilidade social diz respeito ao compreender e sentir o que alguém pensa e sente em determinada situação, se colocando no lugar do outro. Em duplas identificar a emoção expressada pelo outro através da análise da expressão facial e olhos.

6ª Sessão: Definição das habilidades sociais “Assertividade” e aplicação da técnica específica para desenvolvimento dessa habilidade. Assertividade é um comportamento ativo, transparente, e é focado na solução, não no problema irá possibilitar o respeito por si próprio ao expressar suas necessidades e defender seus próprios direitos e o respeito aos direitos e às necessidades de outras pessoas. O treinamento consiste na apresentação de uma lista de direitos assertivos e análise de quais estão sendo atendidos e quais precisam ser trabalhados.

7ª Sessão: Definição das habilidades sociais “Autoapresentação positiva” e aplicação da técnica específica para desenvolvimento dessa habilidade. Refere-se a se apresentar de forma adequada referente a regras de demonstração e à aparência nas

diferentes situações sociais. O treinamento consiste em apresentar figuras de pessoas com aparências diferentes e solicitar para o indivíduo levantar hipóteses sobre suas profissões, status socioeconômico, inteligência, religião etc. O objetivo é formar uma primeira impressão só pela aparência, sem conhecer pessoalmente.

8ª Sessão: Definição das habilidades sociais “Dar e receber feedback” e aplicação da técnica específica para desenvolvimento dessa habilidade. Envolve os reforços positivo (elogios) e negativo (de maneira verbal e não verbal, por meio de gestos, posturas, expressões faciais e paralinguagem). Treinamento realizado com a aplicação da técnica do nevoeiro – parafrasear a crítica recebida, refletir sobre ela e depois questioná-la.

9ª Sessão: Análise do automonitoramento realizado pelo adolescente relacionado a utilização das técnicas de habilidades sociais na sua rotina. Entregar uma planilha para automonitoramento das habilidades sociais que devem ser trabalhadas pelo adolescente.

10ª Sessão: Finalização do programa com a análise dos comportamentos desenvolvidos e a melhorar relacionados as habilidades sociais apresentadas.