

# DESENVOLVIMENTO DAS HABILIDADES SOCIAIS A EMPATIA



Nicole Colucci Rabello  
Psicóloga Escolar CAp - UERJ



# O QUE SÃO AS HABILIDADES SOCIAIS?

São **classes comportamentais** apresentadas pelos indivíduos para atender às diversas demandas de **relação interpessoal** em diferentes contextos.

As Habilidades Sociais são “*classes de comportamentos existentes no repertório do indivíduo, e elas compõem um desempenho socialmente competente*” (Del Prette & Del Prette, 2011).

# TIPOS DE HABILIDADES SOCIAIS: COMPONENTES VERBAIS



- Habilidades sociais de comunicação: **fazer e responder a perguntas; gratificar e elogiar; pedir e dar feedback nas relações sociais; iniciar, manter e encerrar conversação; adequação dos componentes verbais na comunicação: duração, latência e regulação da fala;**
- Habilidades sociais de civilidade: **dizer por favor; agradecer; apresentar-se; cumprimentar; despedir-se;**
- Habilidades sociais assertivas de enfrentamento: **manifestar opinião, concordar, discordar; fazer, aceitar e recusar pedidos; desculpar-se e admitir falhas; estabelecer relacionamento afetivo/sexual; encerrar relacionamento; expressar raiva e pedir mudança de comportamento; interagir com autoridades; lidar com críticas;**

**Del Prette e Del Prette (1999).**

# TIPOS DE HABILIDADES SOCIAIS COMPONENTES VERBAIS



- Habilidades sociais empáticas: parafrasear, refletir sentimentos e expressar apoio;
- Habilidades sociais de trabalho: coordenar grupo; falar em público; resolver problemas, tomar decisões e mediar conflitos; habilidades sociais educativas;
- Habilidades sociais de expressão de sentimento positivo: fazer amizade; expressar a solidariedade e cultivar o amor.

**Del Prette e Del Prette (1999).**

# TIPOS DE HABILIDADES SOCIAIS COMPONENTES NÃO - VERBAIS



- Olhar e contato visual;
- Sorriso;
- Expressão Facial;
- Gestualidade;
- Postura Corporal;
- Contato Físico.

# TIPOS DE HABILIDADES SOCIAIS COMPONENTES NÃO - VERBAIS



- a) substituição da linguagem, quando, por exemplo, certo membro de um grupo dá uma piscadela rápida, a qual tem o significado “você está de acordo?”;
- b) regulação na comunicação, onde gestos são utilizados para sinalizar quem deve tomar a palavra, interrompê-la ou iniciá-la;
- c) apoio à comunicação verbal, quando a mensagem verbal parece incapaz de expressar totalmente os sentimentos, por exemplo, em velórios onde um forte aperto de mão, abraços razoavelmente demorados e delicados, passos lentos e postura comedida parecem dizer mais do que palavras;
- d) complementação da linguagem, quando a mensagem verbal é complementada pela não-verbal, por exemplo, com gestos: palmas, acenos.
- e) contradição da linguagem, onde o não-verbal é utilizado na indicação de não levar em consideração a fala, tendo função de brincadeira ou de ironia, por exemplo quando se diz “o salário está ótimo”, ao mesmo tempo que se faz um gesto para baixo com o polegar.

**Del Prette e Del Prette (1999)**





# TIPOS DE HABILIDADES SOCIAIS

Habilidades de **comunicação**, de **resolução de problemas interpessoais**, de **cooperação**, de **desempenhos interpessoais** nas atividades profissionais / acadêmicas, além de **expressão de sentimentos negativos** e **defesa dos próprios direitos**.



# A EMPATIA

Em geral, usa-se o termo empatia para referir-se às capacidades pelas quais um indivíduo **compreende**, de forma sensível e acurada, **os sentimentos e o ponto de vista do outro**.



# A EMPATIA



A definição de empatia deve incluir os componentes: a) **cognitivo** (**compreender** acuradamente a perspectiva de **pensamento** e **sentimento** do outro); b) **afetivo** (sentimentos de **preocupação** e/ou **compaixão** pelo outro); c) **comportamental** (**manifestações verbais** e **não-verbais** de compreensão dos estados internos do outro).

# A EMPATIA



Entre os componentes cognitivos da empatia, a consciência do outro é um dos mais importantes, e ele corresponde à capacidade de deixar de lado as próprias expectativas, sentimentos e desejos momentaneamente e focalizar-se nas expectativas, desejos e sentimentos da outra pessoa, colocando-se no lugar da mesma.

Portanto, deixa-se de lado suas opiniões, crenças ou pré-julgamentos de maneira consciente e sincera.



# EMPATIA X SIMPATIA

Muita gente acaba confundindo **empatia** com **simpatia**.

No entanto, apesar de terem uma grafia parecida, elas têm um significado bastante distinto. Empatia é um ato de simpatia, mas o contrário não é necessariamente uma verdade.

**Simpatia** é a expressão que designa a **vontade de agradar alguém** ou estar na companhia dessa pessoa.

Já a **empatia** é a **capacidade de se colocar no lugar do outro**, buscando a **compreensão** do que ele **pensa e sente**.

# EMPATIA E SAÚDE MENTAL NA INFÂNCIA E ADOLESCÊNCIA



A empatia no relacionamento com pares e adultos é um aspecto que contribui para a competência social e desenvolvimento da criança e adolescente. Uma **criança socialmente competente** é capaz de **ser sensível e empática com seus pares**, de **se engajar em atividades sociais positivas**, **formar relações de amizade e adaptar-se em situações de stress**. Todos esses fatores contribuem para o desenvolvimento e manutenção da **saúde mental**.



# EMPATIA: MODO DE USAR

**Se empatia não é concordar com o que o outro diz, o que é então ser empático em uma discussão? A ideia aqui é se colocar no lugar do outro para enxergar o mundo da forma como o outro enxerga, o que é diferente de se colocar no lugar do outro para enxergar o mundo dele da maneira que você enxerga.**

Marshall Rosenberg dizia que existem várias possibilidades de tentar fazer esse exercício de imaginação empática, como fazer boas perguntas:

**“O que será que o outro observou/viu/experenciou que o faz ter essa opinião?”, “O que será que o outro sentiu que o faz pensar assim?”, “Quais são as necessidades do outro para que ele pense/diga/faça isso?” e “Qual pedido será que existe por trás da fala dessa pessoa?”.**

**Fonte: [https://www.sescsp.org.br/online/artigo/compartilhar/12251\\_EMPATIA+EM+TEMPOS+DE+INTOLERANCIA](https://www.sescsp.org.br/online/artigo/compartilhar/12251_EMPATIA+EM+TEMPOS+DE+INTOLERANCIA)**



# EMPATIA: MODO DE USAR

## 1. Procure conhecer-se primeiro

Ir a fundo na sua luta pelo autoconhecimento.

Isso ajuda não só na percepção dos seus sentimentos, mas também no maior entendimento das emoções do outro.

Sabendo lidar consigo mesmo, fica mais fácil se colocar no lugar do próximo.

## 2. Busque escutar para compreender

Exercite sua habilidade de ser um bom ouvinte. Crie uma escuta acolhedora.

Esteja à disposição para escutar o que as pessoas têm a lhe dizer (sem julgamento) e, assim, buscar compreender as suas reais necessidades.

Essa é uma das melhores e mais sinceras maneiras de demonstrar empatia.





# EMPATIA: MODO DE USAR

## 3. Não dê conselhos

É como diz o famoso dito popular: “Se conselho fosse bom, se vendia e não se dava”.

Procure entender a realidade do outro.

Não é porque uma situação funcionou para você que vai necessariamente dar certo para mais uma pessoa.

## 4. Evite fazer julgamentos

“Ah, o JP está sempre de cara amarrada, ninguém merece”.

E você já procurou saber o porquê de ele estar assim?

Antes de julgar, tente se informar e lembre: respeitar o que o outro sente não quer dizer ter que sentir o mesmo. É apenas respeitar.



# EMPATIA: MODO DE USAR

## 5. Respeite o próximo

Cada pessoa tem uma maneira de ver o mundo e de lidar com a realidade que se apresenta.

O seu ponto de vista não é melhor nem pior do que o de ninguém.

Cabe a todos respeitar a pluralidade de opiniões.

# A IMPORTÂNCIA DA EMPATIA EM TEMPOS DE INTOLERÂNCIA



A capacidade de ver o mundo com os olhos de outras pessoas tornou-se um desafio diário na sociedade contemporânea. Isso porque esse “eu” que subjuga a opinião do outro multiplica-se em redes sociais, na esfera política, em ambientes de trabalho e, até mesmo, em casa. “O psicólogo americano Marshall Rosenberg, que sistematizou a Comunicação Não Violenta (CNV), dizia que empatia não é concordar com o ponto de vista e as necessidades dos outros, mas, sim, reconhecê-lo. Tentar compreender o que faz com o que as pessoas falem, pensem e ajam da maneira como o fazem”, aponta a especialista em CNV Carolina Nalon. “Sendo assim, a empatia – palavra que vem do grego empatheia e quer dizer “entrar no sentimento” – é a enzima que possibilita o diálogo”, conclui.

O fato é que “o egocentrismo que vigora nas épocas moderna e contemporânea tornou-se um modo de pensar e uma prática tão assimilada que a comunhão entre os seres humanos está até mesmo para além da utopia”, observa o filósofo Franklin Leopoldo e Silva, professor de Filosofia da Universidade de São Paulo (USP). Com isso, até mesmo figuras como “Gandhi e Martin Luther King são vistas mais como milagres do que como aqueles que teriam assumido o dever de lutar pelo outro”, complementa. Afinal de contas, como promover escuta e diálogo nos dias de hoje?

**Certamente, estimular o exercício de empatia é um caminho importante para a superação do egocentrismo e da intolerância.**

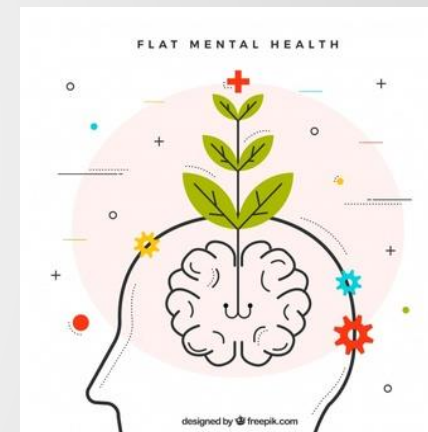
Fonte: [https://www.sescsp.org.br/online/artigo/compartilhar/12251\\_EMPATIA+EM+TEMPOS+DE+INTOLERANCIA](https://www.sescsp.org.br/online/artigo/compartilhar/12251_EMPATIA+EM+TEMPOS+DE+INTOLERANCIA)

## CUIDE DA SUA SAÚDE MENTAL HOJE E SEMPRE!



Acompanhem os demais materiais que serão disponibilizados: Participe do nosso fórum de debates!

**E lembrem-se: A cultura da paz só é possível por meio do trabalho coletivo. Incentive o comportamento empático na escola, no trabalho, na família e em todos os ambientes onde houver relacionamento. Cada um de nós tem um papel a cumprir nessa importante jornada!**



#Psicoeducacaocapuerj  
#Psicoeducacaoparatodos



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cecconello, A. M; Koller, S. H. **Competência social e empatia: um estudo sobre resiliência com crianças em situação de pobreza.** Estudos de Psicologia, Universidade Federal do Rio Grande Sul, 2000.
- Del Prette, Z.A.P. e Del Prette, A. **Psicologia das habilidades sociais: terapia e educação.** Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.
- Del Prette, Z.A.P. e Del Prette, A. **Psicologia das relações interpessoais – Vivências para o trabalho em grupo.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.
- Del Prette, Z.A.P. e Del Prette, A. **Psicologia das habilidades sociais na infância: teoria e prática.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.
- Silva, A. T. B. **Habilidades sociais: breve análise da teoria e da prática à luz da análise do comportamento.** Interação em Psicologia, 2002.
- Créditos de Imagens: <https://br.freepik.com/>.