

SUMÁRIO

Prefácio	7
1. O campo das habilidades sociais: conceitos básicos e importância	
<i>Almir Del Prette e Zilda A. P. Del Prette</i>	9
O campo das habilidades sociais	11
Habilidades sociais e competência social	14
Entendendo o que são habilidades sociais	16
Entendendo o que é competência social	18
Referências	25
2. Classes de habilidades sociais e processos de aprendizagem e ensino	
<i>Zilda A. P. Del Prette e Almir Del Prette</i>	27
As classes de habilidades sociais	27
Déficits e recursos em habilidades sociais	30
Como aprendemos e podemos ensinar habilidades sociais?	34
E quais são estas condições e processos?	35
E os comportamentos sociais indesejáveis e problemáticos?	36
Referências	37
3. Componentes não verbais e paralinguísticos da competência social	
<i>Zilda A. P. Del Prette, Bárbara Carvalho Ferreira, Camila Negreiros Comodo e Almir Del Prette</i>	39
Quais são os componentes não verbais e paralinguísticos?	39
Entendendo os componentes paralinguísticos	40
Entendendo os componentes não verbais	42
Função dos componentes NVP nas relações interpessoais	46
Emoções básicas e expressividade nos componentes NVP	48
Componentes NVP na era digital	49
Lembretes finais	49
Referências	50

4. Habilidades sociais empáticas

Zilda A. P. Del Prette e Almir Del Prette

53

Os componentes NVP da empatia	55
Os efeitos da empatia	56
Referências	60

5. Habilidades sociais de comunicação e *feedback*

Almir Del Prette e Zilda A. P. Del Prette

61

Qual é melhor: o <i>feedback</i> positivo ou o negativo?	66
Características do bom <i>feedback</i>	67
<i>Feedback</i> não é avaliação, nem elogio	69
Superando a dificuldade de dar <i>feedback</i>	69
Referências	71

6. Habilidades sociais assertivas

Zilda Del Prette e Almir Del Prette

73

O conceito de assertividade	73
O pensar assertivo	76
Direitos interpessoais	77
Padrão assertivo, não assertivo e agressivo	78
Quais são as habilidades assertivas	80
Assertividade e empatia	82
Quando a assertividade pode não ser a melhor opção	84
Cultura assertiva	85
Referências	86

7. Solução de problemas e conflitos interpessoais

Edna Maria Marturano, Luciana Carla dos Santos Elias

e Fabiana Maris Versuti

89

Contextualizando as HSPI	89
Componentes das HSPI	91
Etapas de resolução de problemas	92
Conclusão	94
Recado final	95
Referências	96