

HABILIDADES SOCIAIS E ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO: UM ESTUDO CORRELACIONAL

Artigo elaborado com base no trabalho de conclusão de curso de Psicologia, em 2007

Shirley Pereira Miguel

Graduada pela Universidade São Francisco, Itatiba, Brasil

Maurício Haas Bueno

Docente da Universidade São Francisco, Itatiba, Brasil

E-mail:

shirleymiguel@gmail.com

RESUMO

Habilidades sociais são um conjunto de comportamentos que permitem a expressão de sentimentos, atitudes, desejos, opiniões e direitos de um modo adequado tanto para si como aos outros, levando à resolução de problemas imediatos. Por sua vez, as Estratégias de Enfrentamento de Problemas (Coping) são definidas como um conjunto de esforços cognitivos-comportamentais, que levam o indivíduo a lidar com demandas internas/externas que podem sobrecarregar os recursos pessoais do indivíduo. Essas duas variáveis influem consideravelmente qualidade da adaptação do indivíduo ao meio em que está inserido, porém a relação entre elas ainda não foi investigada. Por isso, esta pesquisa investigou as relações entre as Habilidades Sociais e as Estratégias de Coping. A amostra foi constituída por 46 sujeitos, com idades entre 21 e 64 anos. Os instrumentos utilizados foram o Inventário de Habilidades Sociais e a Escala Modos de Enfrentamento de Problemas. Os resultados evidenciaram correlações positivas entre Foco no problema e Enfrentamento com risco; Foco no problema e Auto-afirmação na expressão de afeto positivo; e entre Busca de suporte social e Auto-controle da agressividade a situações aversivas. Para uma investigação da relação conceitual entre as variáveis empregou-se uma análise fatorial de segunda ordem, que resultou em três fatores: o primeiro predominantemente associado às estratégias de enfrentamento de problemas, o segundo mais relacionado ao controle emocional para a socialização e o terceiro ligado a situações de conversação que envolvem maior risco para o sujeito. Pode-se concluir que há correlação entre as variáveis, se destacando a importância da estratégia de focalização no problema; o duplo papel da auto-afirmação na expressão de afeto positivo e a estratégia de focalização na emoção funcionando como (in)habilidade social.

Palavras-chave: Habilidades sociais, coping, enfrentamento

INTRODUÇÃO

Habilidades Sociais

Há inúmeras definições de habilidades sociais que são complementares entre si. Ladd e Mizze (1983, citado por Del Prette & Del Prette, 1999) apontam que as habilidades comportamentais e cognitivas são dirigidas para objetivos pessoais ou interpessoais culturalmente aceitos, ou seja, há um ajustamento a padrões culturalmente estabelecidos que podem se diferenciar dos padrões individuais. Argyle, Furnahm e Graham (1981, citado por Del Prette & Del Prette, 1999, p.47) definem habilidades sociais como “*um constructo descritivo, como o conjunto dos desempenhos apresentados pelo indivíduo diante das demandas de uma situação interpessoal*”. As habilidades sociais são um conjunto de comportamentos emitidos por uma pessoa, num determinado contexto interpessoal que permite a expressão de sentimentos, atitudes, desejos, opiniões e direitos de um modo adequado tanto para si como para os outros, e leva a resolução de problemas imediatos, minimizando a probabilidade de futuros problemas, inclusive levando o indivíduo a aceitar esse conjunto de comportamentos nos outros também (Caballo, 1996).

Componentes das Habilidades Sociais

A investigação sobre os componentes das habilidades sociais é um tema bastante complexo, porém muito importante para o desenvolvimento de um treinamento de habilidades sociais, que possa ser adaptado e utilizado em várias áreas, especialmente as que na atualidade mais se beneficiam: organizacional, escolar e clínica. Os componentes das habilidades sociais, segundo Del Prette e Del Prette (1999) são divididos em Comportamentais, Cognitivo-Afetivos, Fisiológicos e outros.

Os Componentes Comportamentais são: Verbais de Conteúdo, formados pelos comportamentos de fazer/ Responder a perguntas, solicitar mudanças de comportamento, lidar com críticas, pedir e dar feedback, opinar, concordar, discordar, elogiar, recompensar, gratificar, agradecer, fazer pedidos, recusar, justificar-se, auto-revelar-se, usar o pronome EU e usar conteúdo de humor; Verbais de Forma, que por sua vez são formados por: latência e duração, regulação (bradilalia, taquilalia, volume, modulação) e transtornos da fala; e Não Verbais, que são formados por: olhar e contato Visual, sorriso, gestos, expressão facial, postura corporal, movimentação com a cabeça, contato físico, distância e proximidade.

Os Componentes Cognitivos-Afetivos são classificados como Conhecimentos Prévios: sobre a cultura e ambiente, sobre os papéis sociais, auto-conhecimento; Expectativas e Crenças: planos, metas e valores pessoais, auto-conceito, auto-eficácia versus desamparo e estereótipos; e

Estratégias e Habilidades de Processamento que são divididas em leitura do ambiente, resolução de problemas, auto-observação, auto-instrução e empatia.

Os Componentes Fisiológicos, que se referem à taxa cardíaca, respostas eletromiográficas, respiração, resposta galvânica da pele e fluxo sanguíneo. As habilidades sociais ainda compreendem outros componentes como atratividade Física e aparência pessoal.

Classes de Respostas

O modelo comportamental enfatiza que o conjunto de capacidades que nomeam as habilidades sociais são adquiridos e que a sua ocorrência é determinada por fatores ambientais variáveis entre a pessoa e sua interação com esse meio, ou seja, comportamentos diferentes são requeridos em ambientes e interações diferentes. As classes de respostas são variadas, porém podem ser resumidas nos comportamentos descritos abaixo, que ocorrem ou não com determinadas pessoas e diante de certas situações como: iniciar e manter conversações, falar em público, expressões de amor, agrado e afeto, defesa dos próprios direitos, pedir favores, recusar pedidos, fazer obrigações, aceitar elogios, expressão de opiniões pessoais, inclusive discordantes, expressão de incômodo, desagrado ou enfado, desculpar-se ou admitir ignorância, pedido de mudança no comportamento do outro e enfrentamento de críticas. As classes de pessoas com quem ocorrem as classes de respostas ocorrem em amigos do mesmo sexo, amigos do sexo oposto, relações íntimas (casais), pais, familiares, pessoas com autoridade do mesmo sexo, pessoas com autoridade do sexo oposto, companheiros de trabalho do mesmo sexo, companheiros de trabalho do sexo oposto, contatos com consumidores, vendedores, entre outros, profissionais do mesmo sexo (médicos, dentistas, etc), profissionais do sexo oposto, crianças. E alguns tipos de lugares onde as classes de respostas podem ocorrer são como: o lugar de trabalho, o lar, lugares de consumo, lugares de lazer, transportes coletivos, lugares formais, etc (Caballo, 1996).

Estratégias de Coping

Na perspectiva de Folkman e Lazarus (1984) as estratégias de *coping* são definidas ainda como um conjunto de esforços cognitivos-comportamentais que levam o indivíduo a lidar com demandas internas e externas que surgem em situações estressantes, que sobrecarregam os recursos pessoais do indivíduo.

O *coping*, segundo Antoniazzi, Dell'Aglio e Bandeira (1998), ainda é um termo em psicologia considerado complexo na psicologia, tendo sua origem nos estudos de correlação entre mecanismos de defesa e estratégias de enfrentamento realizados pela primeira geração de pesquisadores, desenhando o estilo de *coping* através de conceitos de saúde e psicopatologia, sendo que, atualmente, o conceito de *coping* tem se caracterizado por objeto de estudo da

psicologia social, clínica e da personalidade. O conceito de *coping* para Folkman e Lazarus (1985) é definido como um processo transacional entre a pessoa e o meio, enfatizando tanto o processo como traços de personalidade. No modelo transacional de estresse, as estratégias de *coping* utilizadas pelos sujeitos referem-se tanto a fatores cognitivos como comportamentais com intuito de gerar o enfrentamento de demandas internas e externas, nas quais os recursos pessoais dos indivíduos são avaliados em um processo dinâmico e multidimensional. De acordo com Lopez e Little (1996, citado por Antoniazzi, Dell ' Aglio & Bandeira, 1998), pode-se ainda discutir o conceito de *coping* segundo a visão de uma terceira geração de pesquisadores, que converge *coping* e personalidade, apontando que os fatores situacionais não são somente os responsáveis pela variação de estratégias adotadas pelos indivíduos, lançando mão de estudos de credibilidade no meio científico, como o Modelo dos Cinco Fatores. Os traços mais estudados se relacionam intimamente às estratégias como otimismo, rigidez, auto-estima e controle. Ao se falar em *coping* é necessário discutir sobre o que são essas demandas internas e externas, chamadas comumente de problemas. Para Lazarus e Folkman (1984), um problema pode ser um acontecimento único, uma série de acontecimentos relacionados ou uma situação crônica. As situações consideradas problemáticas podem ter origem tanto no ambiente ou ser internas do indivíduo. Um problema pode ser definido por um tipo particular de relação pessoa-ambiente que reflete um desequilíbrio entre as demandas e as respostas adaptativas (Caballo, 1996)

Respostas e Resultados de Coping

A resposta de *coping* então, se define por uma ação intencional, física ou mental iniciada em resposta a um estressor percebido, podendo ser direcionado tanto a situações externas quanto estados internos do indivíduo, ou seja, envolvendo uma reação emocional ou comportamental espontânea, orientada para a redução do estresse gerado pela demanda; Já os resultados de *coping* são as conseqüências específicas da resposta de *coping*, levando ou não a adaptação do indivíduo.

Estilos e Eficácia

Alguns autores, segundo Antoniazzi, Dell ' Aglio e Bandeira (1998), definem o estilo de *coping* como uma tendência a escolher um aspecto de *coping* e não outro, porém os estilos de *coping* não são necessariamente traços de personalidade, podem apenas repetir uma tendência de respostas aprendidas quando os indivíduos se vêem confrontados numa determinada situação. O estilo de *coping* passivo e ativo, no qual o primeiro foca na resolução da situação-problema e o segundo evita o foco no problema. As estratégias de *coping* tem sido muito ligadas a fatores situacionais podem mudar constantemente durante os diversos estágios de uma situação estressante. Essas estratégias podem ser classificadas em dois tipos: o *coping* focado nas emoções (que s

Figura 1: Modelo de Processamento de Stress e Coping (Lazarus & Folkman, 1984).

dirigidos ao nível somático e/ou de sentimentos, alterando o estado emocional e reduzindo a sensação desagradável do indivíduo) e o *coping* focado no problema (caracteriza-se por ser dirigido à fonte do problema, na tentativa de mudá-la, pode incluir ações internas e externas). O *coping* focado no problema costuma ser mais empregado em situações consideradas modificáveis e o *coping* focado na emoção é mais utilizado em situações consideradas imutáveis. A importância dos dois se dá na medida que um pode facilitar a utilização do outro. O *coping* com foco na emoção pode, por exemplo, diminuir a atenção gerada na situação, facilitando a utilização de estratégias focadas no problema (Folkman & Lazarus, 1984).

A eficácia das estratégias de *coping*, segundo Lazarus e Folkman (1984), consiste que qualquer tentativa de administrar os fatores estressantes é considerada *coping*, mesmo se os resultados não forem satisfatórios. Para Compas (1991, citado por Antoniazzi, Dell 'Aglia & Bandeira, 1998), a eficácia se dá na flexibilidade e mudança e tanto *coping* com foco na emoção como no problema são importantes e a todo momento novas demandas vão surgindo e novas formas de *coping* também, consequentemente.

OBJETIVO

A pesquisa se propõe a investigar as relações entre as habilidades sociais e as estratégias de *coping*.

MÉTODO

A amostra foi constituída de 46 sujeitos adultos, sendo 20 do sexo masculino e 26 do sexo feminino, com idades entre 21 e 64 anos e idade média de 33,65 anos. Os sujeitos foram encontrados na população da região de Campinas, sendo que 50% exercem a profissão de bancário e os demais diversas profissões. Na coleta de dados foram utilizados o Inventário de Habilidades Sociais – IHS (Del Prette e Del Prette, 2001) e a Escala Modos de Enfrentamento de Problemas (Seidl, Tróccoli & Zannon, 2001). Os sujeitos da pesquisa foram abordados aleatoriamente nas diversas situações sociais. A coleta de dados foi realizada de forma individual. Os dados coletados foram digitados em planilha eletrônica, permitindo a análise de dados através das estatísticas descritivas dos dois instrumentos e o coeficiente de correlação de Pearson entre as pontuações nos dois testes, correlacionando os fatores de Habilidades Sociais e Estratégias de Enfrentamento (Coping).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Na pesquisa encontrou-se correlação positiva (0,430) entre Foco no Problema e Enfrentamento com risco, Foco no Problema e Auto-afirmação na Expressão de Afeto Positivo (0,489) e entre Busca de Suporte Social e Auto Controle da Agressividade a situações aversivas (0,349).

Em relação a correlação entre Foco no Problema e Enfrentamento com risco. Na definição desses fatores pode-se observar que Foco no Problema refere-se principalmente ao manejo e busca de soluções em relação ao estressor e Enfrentamento com risco, refere-se à assertividade e defesa de direitos. Fatores com bastante semelhança em suas definições e que acabam se inter-relacionando no cotidiano. Pode-se pensar que as situações que exigem busca de soluções mais focadas, exigem também maior assertividade e capacidade de defender direitos pessoais.

Na correlação entre Foco no Problema e Auto-afirmação na expressão de afeto positivo. O primeiro, conforme discutido acima, refere-se ao manejo e busca de soluções para situações estressantes, e o segundo refere-se à afirmação de auto-estima e do afeto positivo, muitas vezes através de elogios. Pode-se discutir que a focalização no problema é uma estratégia baseada na percepção da realidade tal como ela é, independentemente de ser favorável ou não ao percebedor. Por isso, essa estratégia também funciona para o reconhecimento de situações em que expressão de sentimentos e opiniões positivas pode facilitar ou fortalecer o relacionamento e a possibilidade de comunicação.

E na correlação encontrada entre Busca de Suporte Social e Auto-Controle da Agressividade a situações aversivas. O primeiro trata da procura de apoio social, emocional ou instrumental para lidar com problemas e o segundo, da maneira como se lida com críticas e chacotas. Pode-se interpretar que quanto mais as pessoas controlam sua agressividade diante de críticas e chacotas, mais há busca de suporte social, na forma de conversações com amigos, aconselhamento e demais relacionamentos de apoio frente às situações estressoras. Talvez, a relação entre essas duas variáveis esteja sendo mediada pela questão da confiança. Se as pessoas tendem a ser mais agressivas quando percebem que estão sendo injustiçadas ou atacadas, é natural que não confiem em quem as está injuriando. Pessoas que apresentam um padrão deste tipo de comportamento, portanto, tendem a contar menos com outros, por não confiarem neles. A investigação das relações entre emoções negativas e do traço de neuroticismo com o controle da agressividade e a busca de suporte social, pode resultar em informações interessantes para o aprofundamento dessa questão.

Para verificar se poderia haver relação conceitual entre habilidades sociais e estratégias de enfrentamento de problemas, foi aplicada uma análise fatorial exploratória de segunda ordem sobre as pontuações de todos os fatores relacionados a essas duas variáveis principais. E foram

encontrados três fatores de segunda ordem. O primeiro reuniu fatores relacionados a Foco no problema, Práticas Religiosas e Pensamento Fantasioso, Busca de Suporte Social e Auto-afirmação na expressão de afeto positivo. O segundo reuniu fatores Auto-afirmação na expressão de afeto positivo, Auto-controle da agressividade, Auto-exposição a desconhecidos e situações novas e Foco na emoção. Finalmente, o terceiro englobou fatores de Conversação e desenvoltura social e Enfrentamento com risco. Rudolph e colaboradores (1995, citado por Antoniazzi, Dell 'Aglia & Bandeira, 1998) discutem que as respostas de *coping* se definem por reações emocionais e comportamentais frente à estressores percebidos, na busca da redução desse estresse e podendo levar ou não a adaptação do indivíduo. E nesse fator, além das estratégias habituais de enfrentamento de problemas, pudemos observar que a auto-afirmação do afeto positivo, que se caracterizava apenas como uma habilidade social, também pode ser considerada como *coping*, na medida em que expressar sentimentos, emoções positivas, muitas vezes em forma de elogios, pode funcionar muito bem em evitar conflitos interpessoais, além de criar um clima favorável para o estreitamento das relações afetivas entre os interlocutores.

A reunião, no segundo fator, das Habilidades Sociais de Auto-afirmação na expressão de afeto positivo, Auto-controle da agressividade, Auto-exposição a desconhecidos e situações novas e da estratégia de enfrentamento denominada Foco na emoção, nos indica que se trata de um fator que mede habilidades sociais relacionadas principalmente ao auto-controle, inclusive de ansiedade frente a situações novas e novamente surgindo a expressão de sentimentos, afetos positivos, ou mesmo, elogios. A única estratégia de enfrentamento que apresentou carga nesse fator, e de forma negativa, foi o Foco na emoção, que era esperada como uma estratégia de enfrentamento e apareceu como uma (in)habilidade social. O Foco na emoção refere-se a respostas comportamentais e emocionais que envolvem sentimentos de culpa ou busca de culpados, desejo de não sentir daquela forma frente às situações estressantes, podendo ocasionar dificuldades tanto na resolução de problemas quanto nos relacionamentos interpessoais, daí surge como uma (in)habilidade social.

Finalmente, o terceiro fator reuniu duas habilidades sociais: Conversação e desenvoltura social e Enfrentamento com risco. A primeira refere-se ao traquejo social em conversações e a segunda a assertividade e defesa de direitos. Pode-se verificar que se trata de habilidades de abertura e controle de ansiedade frente a pessoas e situações, exigindo traquejo social, principalmente verbal nas resoluções de conflitos interpessoais.

CONCLUSÃO

A partir dos resultados discutidos pode-se concluir que a houve correlação positiva entre Foco no Problema e Enfrentamento com risco, Foco no Problema e Auto-afirmação na expressão

de afeto positivo e entre Busca de Suporte Social e Auto-Controle da Agressividade a situações aversivas.

Na investigação da relação conceitual entre habilidades sociais e estratégias de enfrentamento de problemas, realizou-se uma análise de segunda ordem englobando pontuações de todos os fatores de Habilidades Sociais e Coping e obteve-se que o primeiro fator encontrado trata de habilidades de abertura e controle de ansiedade frente a pessoas e situações; o segundo refere-se à Habilidades Sociais de auto-controle da ansiedade frente a situações novas e expressão positiva de sentimentos e elogios; e finalmente o terceiro fator, habilidades de abertura e controle de ansiedade frente a pessoas e situações. A Auto-afirmação na expressão de afeto positivo se comportou de forma ambivalente: parte como habilidade social (primeiro fator) e parte como estratégia de enfrentamento (segundo fator), já o Foco na emoção, que era esperada como uma estratégia de enfrentamento, apareceu como uma (in)habilidade social do segundo fator.

Pode-se verificar que na amostra, os sujeitos apresentaram habilidades sociais e estratégias de coping que em sua grande maioria levam a resolução de problemas diretamente, através de fatores como Foco no Problema, Enfrentamento com risco e Expressão de afeto positivo, que tiveram seus maiores escores na pesquisa, inclusive se correlacionando, sendo interessante que discuta-se alguns pontos em relação à amostra de sujeitos da pesquisa, tais como a divisão equilibrada entre sexo masculino e feminino; sujeitos de todas as idades, desde jovens a idosos; sendo a maioria de sujeitos com curso superior na área de humanas. É importante salientar embora variada, a amostra de sujeitos foi pequena, menos de 50 sujeitos, sendo 50% dos sujeitos exercendo o cargo de bancário, um público com bastante exigências de habilidades sociais e estratégias de enfrentamento de problemas.

REFERÊNCIAS

Bandeira, M.; Costa, M. N.; Del Prette, A. Z.; Del Prette, A et al. **Qualidades psicométricas do Inventário de Habilidades Sociais (IHS): Um estudo sobre a estabilidade temporal e a validade concomitante.** Estudos de Psicologia 2000, 5(2), p. 401-419. Disponível na World Wide Web: <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v5n2/a06v05n2.pdf>. Pesquisado em 30/08/2006;

Bueno, José M. H.; Oliveira, S. M. S. S. e Oliveira, J. C. S. **Um estudo correlacional entre habilidades sociais e traços de personalidade.** *PsicoUSF*. [online]. jun. 2001, vol.6, no.1 [citado 23 Setembro 2007], p.31-38. Disponível na World Wide Web: http://pepsic.bvs-psi.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-82712001000100005&lng=pt&nrm=iso>. ISSN 1413-8271. Pesquisado em 23/09/2007;

Caballo, V. E. (1996). **Manual de técnicas de terapia e modificação do comportamento.** São Paulo: Santos Editora;

Campos, L. F. L. (2001). **Métodos e técnicas de pesquisa em psicologia.** Campinas: Alínea;

Costa, E. S.; Leal, I. P. **Estratégias de coping em estudantes do Ensino Superior.** *Aná. Psicológica*. [online]. abr. 2006, vol.24, no.2, p.189-199. Disponível na World Wide Web:http://www.scielo.oces.mctes.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0870-82312006000200006&lng=es&nrm=iso. Pesquisado em 23/09/2006;

Del Prette, A.; Del Prette, Z.A.P.; Barreto, M.C.M. (1998). **Análise de um Inventário de Habilidades Sociais (IHS) em uma amostra de universitários.** *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, vol.14, no.3, pp. 219-228;

Del Prette, A.; Del Prette, Z.A.P.; Barreto, M.C.M. (2001). **Inventário de Habilidades Sociais (IHS-Del-Prette): Manual de aplicação, apuração e interpretação.** São Paulo: Casa do Psicólogo;

Del Prette, A.; Del Prette, Z.A.P. (1999). **Psicologia das Habilidades Sociais: Terapia e Educação.** Petrópolis, RJ: Vozes;

Del Prette, A.; Del Prette, Z.A.P. (2001). **Inventário de Habilidades Sociais – IHS – Del Prette.** Casa do Psicólogo;

Del Prette, A.; Del Prette, Z.A.P. (2005). **Psicologia das Habilidades Sociais na Infância: Teoria e Prática.** Petrópolis, RJ: Vozes;

Folkman, S.; Lazarus, R. S. (1985). **If it changes it must be a process: Study of emotion and coping during free stages of a college examination.** Journal of Personality and social Psychology;

Lazarus, R.S. (1977). **Psicoterapia Personalista: Uma visão além do condicionamento.** Belo Horizonte: Interlivros;

Lazarus, R. S.; Folkman, S. (1984). **Stress, appraisal and coping.** New York: Springer;

Martins, M. C. A. (s/d). **Factores de risco psicossociais para a saúde mental.** Disponível na World Wide Web: http://www.esenfweiseu.pt/ficheiros/artigos/factores_risco.pdf. Pesquisado em 10/09/2006;

Murta, S. G.; Magalhães, P. **Treinamento de habilidades sociais em estudantes de psicologia: Um estudo pré-experimental.** Temas em Psicologia da SBP 2003, V. 11, nº 1, p. 28-37. Disponível na World Wide Web: http://www.sbponline.org.br/revista2/vol11n1/art03_t.pdf. Pesquisado em 30/08/2006;

Santos, L. R.; Ribeiro, J. P.; Guimarães, L. **Estudo de uma escala de crenças e de estratégias de coping através do lazer.** Análise Psicológica (2003), 4 (XXI): 441-451. Disponível na World Wide Web: <http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/aps/v21n4/v21n4a03.pdf>. Pesquisado em 23/09/2006;

Seidl, E. M. F. **Enfrentamento, aspectos clínicos e sociodemográficos de pessoas vivendo com HIV/Aids.** Psicol. estud., Maringá, v. 10, n. 3, 2005. Disponível na World Wide Web: http://test.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722005000300010&lng=pt&nrm=iso. Pesquisa em 07/11/2006;

Seidl, E. M. F.; Troccoli, B. T.; Zannon, C. M. L.C. **Factorial Analysis of a Coping Measure.** *Psic.: Teor. e Pesq.*, Sept. 2001, v.17, no.3, p.225-234. ISSN 0102-3772. Disponível na World Wide Web: <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v17n3/8812.pdf>. Pesquisado em 20/10/2006.