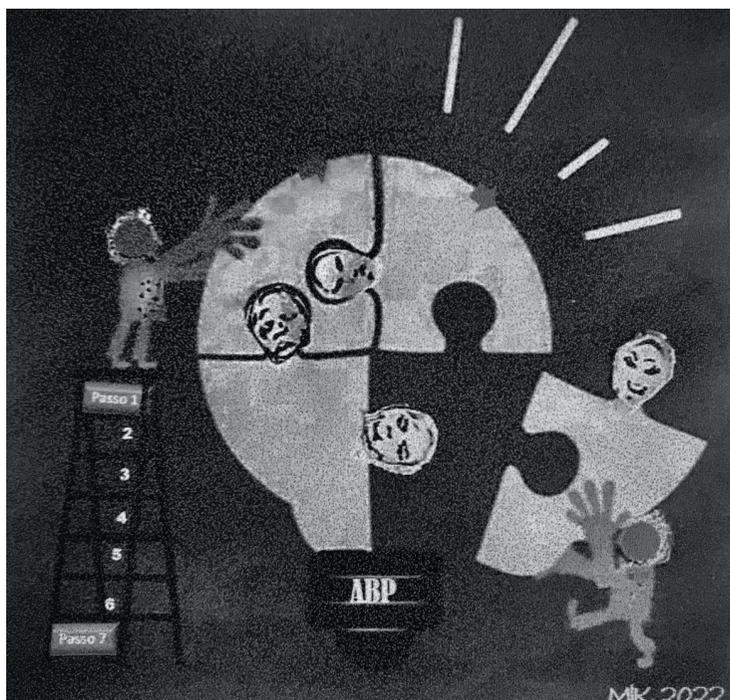




# Manual de Habilidades Sociais para Grupos Tutoriais da Aprendizagem Baseada em Problemas



**Daniela Costa de Oliveira Santos e  
Claudia Maria Costa de Oliveira (Orgs.)**



# **Manual de Habilidades Sociais para Grupos Tutoriais da Aprendizagem Baseada em Problemas**

**Unichristus**  
Centro Universitário Christus

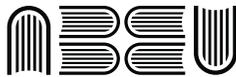
**Fortaleza  
2022**

Manual de habilidades sociais para grupos tutoriais da aprendizagem baseada em problemas © 2022 by Daniela Costa de Oliveira Santos e Claudia Maria Costa de Oliveira

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS

Editora do Centro Universitário Christus  
R. João Adolfo Gurgel, 133 – Cocó – Fortaleza – Ceará  
CEP: 60190 – 180 – Tel.: (85) 3265-8100 (Diretoria)  
Internet: <https://unichristus.edu.br/editora/>  
E-mail: [editora01@unichristus.edu.br](mailto:editora01@unichristus.edu.br)

Editora filiada à



Associação Brasileira  
das Editoras Universitárias

Revisão

Elzenir Coelho da Silva Rolim

Programação Visual e Editoração Gráfica  
Jefferson Silva Ferreira Mesquita

Ficha Catalográfica

Daniele Iara de Queiro Carvalho - Bibliotecária - CRB-3/884

S237m Santos, Daniela Costa de Oliveira.

Manual de habilidades sociais para grupos tutoriais da aprendizagem baseada em problemas / Daniela Costa de Oliveira Santos, Claudia Maria Costa de Oliveira. – Fortaleza: EdUnichristus, 2022.

9,67 MB

98 p.: il.; color.

ISBN 978-65-89839-24-8

1. Ensino. 2. Habilidades sociais. 3. Aprendizagem baseada em problemas. I. Oliveira, Claudia Maria Costa de. II. Título.

CDD 370.1523

CENTRO UNIVERSITÁRIO CHRISTUS

**Reitor**

José Lima de Carvalho Rocha

**EdUnichristus**

**Diretor Executivo**

Estevão Lima de Carvalho Rocha

**Conselho Editorial**

Carla Monique Lopes Mourão

Edson Lopes da Ponte

Elnivan Moreira de Souza

Fayga Silveira Bedê

Francisco Artur Forte Oliveira

Marcos Kubrusly

Maria Bernadette Frota Amora Silva

Régis Barroso Silva



## **APRESENTAÇÃO**

O Manual de Habilidades Sociais para Grupos Tutoriais da Aprendizagem Baseada em Problemas (ABP) é um produto de dissertação do Mestrado Profissional em Ensino na Saúde e Tecnologias Educacionais – MESTed.

O presente instrumento foi elaborado com vistas a difundir o conhecimento do tema Habilidades Sociais na ABP para tutores e alunos, na perspectiva de melhorar a interação tutor-aluno e o processo de ensino-aprendizagem na ABP e introduzir o conceito de Treinamento de Habilidades Sociais.

Este manual traz também informações importantes que podem favorecer uma maior satisfação dos tutores e alunos e um melhor desempenho acadêmico.

Esperamos que este manual seja útil na caminhada de construção do conhecimento. Boa leitura!

***Daniela Costa de Oliveira Santos***

***Claudia Maria Costa de Oliveira***



## Sobre os Autores

**Daniela Costa de Oliveira Santos** é médica pela Universidade Federal do Ceará (UFC), com Residência médica em Pediatria e Neonatologia no Hospital Infantil Albert Sabin (HIAS), mestranda em Ensino na Saúde e Tecnologias Educacionais (MESTed) no Centro Universitário Christus e tutora em ABP no Centro Universitário Christus, Fortaleza-Ceará.

**Claudia Maria Costa de Oliveira** é médica nefrologista pela Universidade Federal do Ceará (UFC), doutora em Ciências da Saúde pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte, professora do Centro Universitário Christus, onde também atua como orientadora do Mestrado Profissional em Ensino na Saúde e Tecnologias Educacionais (MESTed) do Centro Universitário Christus.

**Marcos Kubrusly** é médico nefrologista pela Universidade Federal do Ceará (UFC), PhD (Université Paris Descartes), professor do Centro Universitário Christus. Tem atuação na área de nefrologia e educação médica. Atualmente, é coordenador da Aprendizagem de Metodologias Ativas, orientador do Mestrado Profissional em Ensino na Saúde e Tecnologias Educacionais (MESTed) e Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação do Centro Universitário Christus, Fortaleza-Ceará.

**Yasmim Berni Ferreira** é aluna do sexto semestre do Curso de Medicina do Centro Universitário Christus, Fortaleza-Ceará. Participa do programa de Iniciação Científica da referida instituição. Tem como área de interesse cirurgia geral e educação médica.

**João Pedro Inácio dos Reis** é aluno do nono semestre do curso de Medicina do Centro Universitário Christus, Fortaleza-Ceará. Participa do programa de Iniciação Científica da referida instituição.

**Jéssica Barbosa de Sá Cavalcante Cidrão** é psicóloga pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR) e aluna do nono semestre do Curso de Medicina do Centro Universitário Christus, Fortaleza-Ceará. Participa também do programa de Iniciação Científica da referida instituição.

Agradecimentos a **Louyse Teixeira de Souza Freitas**, enfermeira pelo Centro Universitário Christus, residente do programa de Residência Integrada Multiprofissional em Atenção Hospitalar à Saúde com área de concentração em transplantes na Universidade Federal do Ceará, pela participação em algumas ilustrações deste manual.

# SUMÁRIO

<b>Aprendizagem baseada em problemas .....</b>	<b>11</b>
<i>Yasmim Berni, Jessica Cidrão, João Pedro Reis, Marcos Kubrusly, Daniela Santos</i>	
<b>Características de um tutor efetivo .....</b>	<b>27</b>
<i>Claudia Oliveira, Daniela Santos, João Pedro Reis</i>	
<b>Competência social, desempenho social e habilidades sociais .....</b>	<b>33</b>
<i>Yasmim Berni, Daniela Santos, Claudia Oliveira</i>	
<b>Os componentes das habilidades sociais .....</b>	<b>43</b>
<i>Jessica Cidrão, Daniela Santos, Claudia Oliveira</i>	
<b>Os tipos de habilidades sociais .....</b>	<b>53</b>
<i>Claudia Oliveira, João Pedro Reis, Daniela Santos</i>	
<b>A congruência social, cognitiva e de conteúdo .....</b>	<b>59</b>
<i>João Pedro Reis, Daniela Santos, Claudia Oliveira</i>	
<b>As habilidades sociais na ABP .....</b>	<b>65</b>
<i>Daniela Santos, Claudia Oliveira</i>	
<b>Habilidades sociais de discentes e docentes universitários .....</b>	<b>71</b>
<i>Daniela Santos, Claudia Oliveira</i>	
<b>Treinamento de habilidades sociais .....</b>	<b>83</b>
<i>Daniela Santos, Claudia Oliveira, Louyse Teixeira</i>	



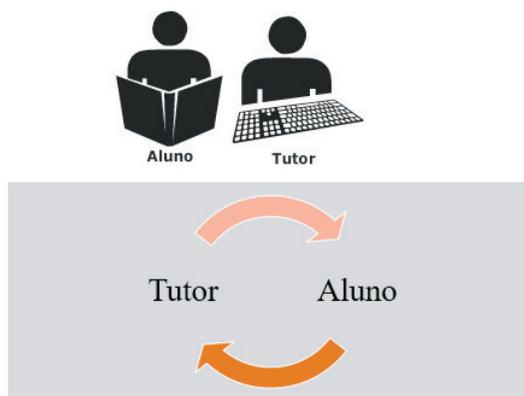
## APRENDIZAGEM BASEADA EM PROBLEMAS

*Yasmim Berni, Jessica Cidrão, João Pedro Reis, Marcos Kubrusly, Daniela Santos*

A Aprendizagem Baseada em Problemas (ABP) é um método que apresenta como características principais o fato de ser centrada no aluno, se desenvolver em pequenos grupos, apresentar problemas em um contexto clínico, ser um processo de ensino-aprendizagem ativo, cooperativo, integrado, interdisciplinar e orientado para a aprendizagem do adulto. Para o êxito da metodologia, é necessário focar no processo cognitivo do aluno, no conhecimento prévio do conteúdo discutido e na habilidade interpessoal do grupo, pontos fundamentais para a motivação e aquisição do conhecimento.

A ABP é um método de ensino em que o aluno deixa a posição de mero receptor da informação e passa a construir seu próprio conhecimento através da busca ativa. Da mesma forma, o professor se torna o tutor, onde, ao invés de difundir seu entendimento sobre determinado assunto, é apenas um facilitador e auxiliador na busca do conhecimento (Figura 1).

**Figura 1.** Aluno na busca ativa do conhecimento e tutor como facilitador na busca do conhecimento na ABP.



Fonte: Elaborada pelos autores.

A ABP foi desenvolvida inicialmente em 1969 na Universidade de McMaster no Canadá, sendo rapidamente difundida entre outras universidades pelo mundo. No Brasil, foi implementada desde 1997.

Na ABP, o saber é constituído por conhecimentos e vivências que se entrelaçam de forma dinâmica. Alunos e tutores são detentores de experiências próprias, que são aproveitadas no processo. O tutor possui uma visão sintética dos conteúdos, os alunos uma visão sincrética, o que torna a experiência um ponto central na formação do conhecimento, mais do que os conteúdos formais.

Trata-se de uma aprendizagem essencialmente colaborativa, assim como é a produção do conhecimento.

## **Diferenças entre metodologia tradicional e metodologia ativa**

Atualmente, o estudo tradicional ainda é o principal método utilizado no Brasil, mas no que se baseia essa metodologia?

Ao analisarmos a prática pedagógica tradicional, a base desse ensino é o **conteúdo** transmitido pelo **professor** em uma sala de aula com **dezenas de alunos**, por meio de **aulas expositivas**, guiadas por um roteiro didático, onde os alunos, após o conteúdo repassado, devem **ler e estudar**, muitas vezes, **decorando** o conteúdo, para no final realizar uma prova de múltipla escolha ou escrita sobre o “conhecimento adquirido”, assim tornando o ensino decorativo e fragmentado.

O estudo tradicional gera um aprendizado focado no **contexto teórico**, o qual estimula a memorização como uma ferramenta, onde associada com outras habilidades, pode se tornar positiva para o aprendizado do aluno.

Diante disso, percebe-se que a ABP é o oposto do modelo tradicional, pois o **aluno** torna-se o **centro** do ensino

e o **caso-problema** torna-se a **base** da metodologia. O aluno, juntamente com o seu grupo tutorial (com 8-11 alunos), vai buscar a **compreensão** do caso, mediante conhecimento prévio, discussões, reflexões e busca ativa do conhecimento, assim favorecendo a diversidade de pensamentos e um conhecimento transdisciplinar mais sólido (Figura 2).

Com isso, o aluno poderá aplicar melhor o conhecimento na sua prática profissional e **desenvolver habilidades sociais**, raciocínio crítico, além de fomentar a necessidade de aprender ao longo da vida, por meio da busca ativa do conhecimento.

**Figura 2.** ABP *versus* Ensino tradicional



Fonte: Elaborada pelos autores.

São descritas como vantagens e desvantagens dos métodos ativos em relação aos métodos tradicionais (Quadro 1):

**Quadro 1.** Vantagens e desvantagens dos métodos ativo e tradicional.

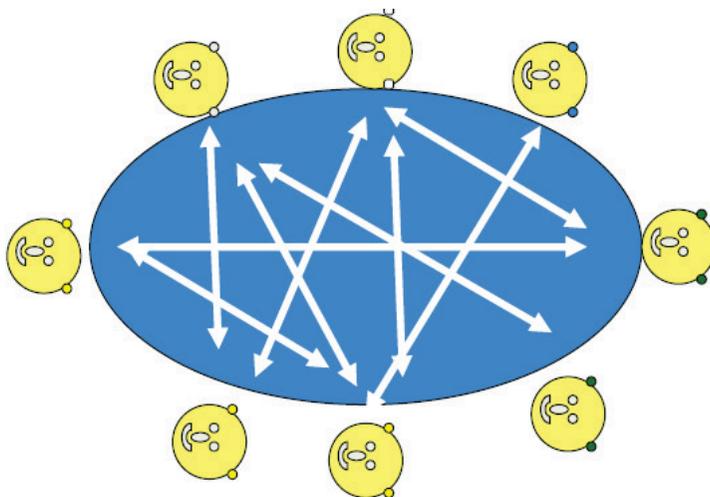
	<b>Método de ensino tradicional</b>	<b>Metodologias ativas</b>
<b>Vantagens</b>	Trabalho com grandes grupos. Pouco trabalho docente. Baixo custo. Abrange todo o conteúdo a ser adquirido sobre um tópico.	Trabalha com pequenos grupos. Individualiza as necessidades dos alunos. Facilita a interação aluno-professor.
<b>Desvantagens</b>	Avaliação restrita a métodos pouco discriminativos. Difícil saber o que o aluno aprendeu em profundidade.	Muito tempo do docente para preparo, aplicação e avaliação da atividade. Requer trabalho com pequenos grupos para ser efetiva. Necessário selecionar o conteúdo essencial, que deve ser muito trabalhado.

**Fonte:** Elaborado pelos autores.

## **Os passos da ABP**

Os grupos tutoriais são constituídos por 8 a 11 alunos e um tutor, ocorrem duas vezes por semana e duram 2 a 4 horas. A aprendizagem é **auto-dirigida**, caracterizando-se pela busca independente de informação e curiosidade intelectual. A aprendizagem ainda é **ativa, colaborativa e faz a integração da teoria com a prática** (Figura 3).

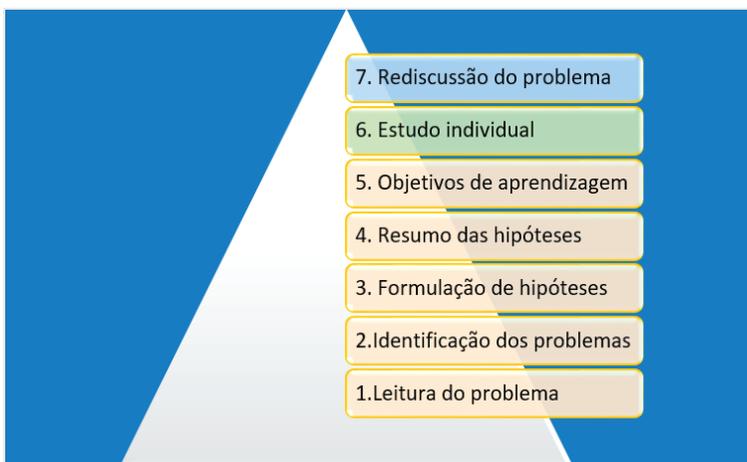
**Figura 3.** Aprendizagem colaborativa no grupo tutorial.



Fonte: Elaborada pelos autores.

Essa metodologia de ensino e aprendizagem é dividida em 7 passos, a seguir apresentados (Figura 4).

**Figura 4.** Passos da Aprendizagem Baseada em Problemas.



Fonte: Elaborada pelos autores.

## 1º. Leitura do problema

Nesse passo, os estudantes são apresentados pela primeira vez ao problema, que, nas Faculdades de Medicina, costuma ser um caso clínico hipotético ou baseado em algum atendimento real feito por algum tutor na sua vida prática.

Nesse momento, nenhum estudante tem o conhecimento consolidado sobre o assunto. Então, os alunos fazem a leitura do problema, inicialmente individualmente e depois com o grupo, e definem os termos desconhecidos.

Sobre os termos desconhecidos, o tutor pode ajudar os alunos a descobrir o que significa (caso seja importante para o desenvolvimento da discussão) ou deixar como tarefa para os estudantes pesquisarem em casa. Tais termos costumam ser palavras, abreviações médicas, nome de remédios ou algum sinal semiológico.



## 2º. Identificação dos problemas

Após a leitura, os estudantes devem identificar os problemas apresentados naquele caso clínico.

No segundo passo, os alunos tentam elencar os problemas que vão ajudar a formular as hipóteses diagnósticas, procurando identificar os sintomas, sinais, dados epidemiológicos, evolução da doença, ou seja, vão juntar as peças do quebra-cabeça.

Nesse momento, o tutor é de suma importância, sendo tarefa dele guiar os alunos a escolher as melhores peças para

construir a melhor hipótese diagnóstica. Muitos alunos focam principalmente em sinais, sintomas e exames disponibilizados, sendo papel do tutor atentar para informações que passaram despercebidas, mas que são de grande relevância para o caso, como idade, sexo, história familiar, ocupação e moradia. Aqui é onde a experiência prática do tutor se sobressai, pois ele destaca particularidades no texto que o aluno não costuma notar.



### **3º. Formulação de hipóteses**

Após a identificação dos problemas, os alunos começam a formular hipóteses sobre aquele caso. Esse é o momento da discussão. Os estudantes têm que mostrar seus pontos de vistas, trabalhar seu conhecimento prévio e discutir com os colegas e tutor sobre as principais hipóteses diagnósticas para aquele caso. Com as peças colhidas no passo 2, os alunos precisam correlacionar sintomas, sinais, tempo de evolução para fazer sentido.

Nesta ocasião, o tutor precisa guiar os alunos para não fugirem do caminho correto, mas sem fornecer diretamente as informações. Muitos tutores costumam fazer perguntas que fazem os estudantes refletirem sobre o caminho que deve ser seguido naquele momento.

## **4°. Resumo das hipóteses**

Neste passo, os alunos, em conjunto com o tutor, resumem as hipóteses apresentadas, fazendo uma recapitulação dos problemas e porque surgiram aquelas hipóteses.

## **5°. Objetivos de aprendizagem**

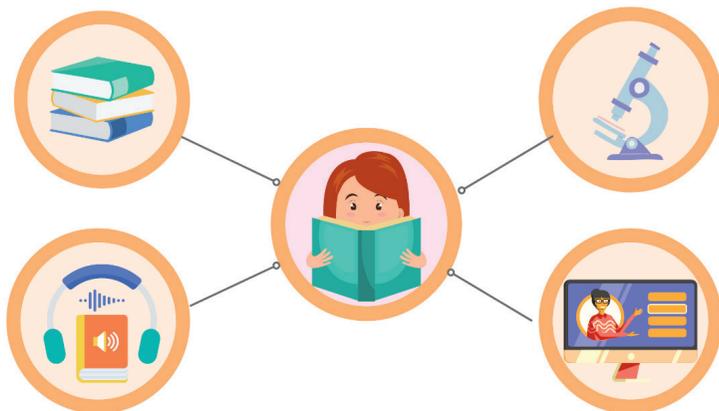
Após as hipóteses estabelecidas, devem ser formulados os objetivos para que os alunos busquem informações sobre aquela suspeita. O tutor pode auxiliar seus estudantes indicando o material para uma melhor busca de conhecimento.

Tais objetivos devem contemplar o tema de forma que o aluno, ao segui-los, consiga abordar o assunto da melhor forma possível. Como a tutoria é um método que pode usado em quase todos os semestres, esses objetivos têm que se enquadrar com o momento acadêmico do aluno. Dessa forma, o mesmo tema pode ser abordado em diferentes momentos da graduação. Portanto, os objetivos de aprendizagem para uma tutoria no oitavo semestre têm que ser abordados de uma forma diferente, caso esse mesmo tema esteja presente no segundo semestre, por exemplo.

## **6°. Estudo individual**

Após o fim da tutoria, o aluno deve procurar, pelos próprios meios, o conhecimento sobre o assunto abordado no primeiro encontro tutorial. É o estudo individual, onde o aluno procura livros, artigos, vídeo aulas ou qualquer outra fonte de conhecimento, para se preparar para a próxima tutoria.

Os objetivos definidos no passo 5 servem como base para o estudante saber o que precisa focar no seu estudo.



## 7º. Rediscussão do problema

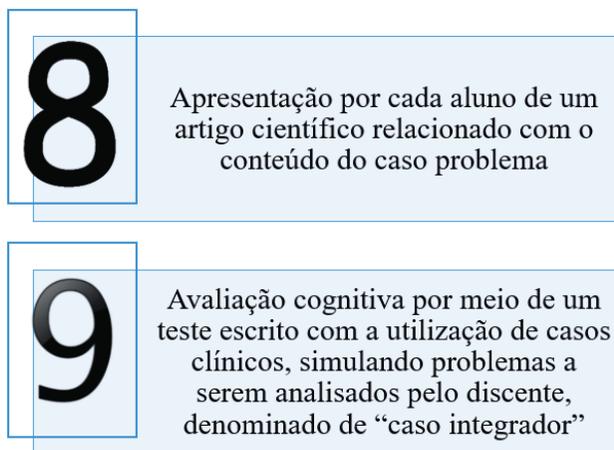
Este passo acontece em um segundo dia de tutoria. Nesse momento, o aluno já deve chegar à tutoria tendo estudado o assunto e dominando os objetivos de aprendizagem, que vão guiar a tutoria.

Como foi um estudo individual, e não foi dado por um único professor (como nas aulas tradicionais), os alunos chegam com conhecimentos adquiridos por fontes distintas. Dessa forma, a discussão tende a ser rica, uma vez que cada aluno costuma vir com conhecimentos diferentes sobre o mesmo tema. Como cada aluno acrescenta ao debate, ao fim da tutoria foi realizada uma abordagem do tema por diferentes ângulos, deixando o conhecimento completo.

Nesse passo, o tutor tem mais o poder de fala, pois é aqui que ele mostra seu conhecimento teórico – prático; fala da sua experiência e do que ele costuma ver no seu dia a dia. Como nessa tutoria os alunos já apresentam conhecimento sobre o assunto, o tutor pode acrescentar, corrigir, e opinar sobre as informações dadas por eles. É o momento no qual o conhecimento é consolidado e colocado em prática.

No Centro Universitário Christus, onde a ABP teve início em 2004, houve uma adaptação do processo, com a adição de dois passos (Figura 5):

**Figura 5.** Passos adicionais da ABP no Centro Universitário Christus.



Fonte: Elaborada pelos autores.

Podemos citar que são objetivos educacionais da ABP (Figura 6):

**Figura 6.** Objetivos educacionais da Aprendizagem Baseada em Problemas.



Fonte: Elaborada pelos autores.

### **Atribuições do tutor da ABP**

Na ABP, o tutor tem o papel de mediador, podendo guiar os alunos no processo de aprendizagem, estimulando-os

a descobrir, interpretar e aprender a partir de situações reais, proporcionando a atividade independente, ativa e responsável do aluno.

Este papel envolve criar e apresentar cenários problemáticos para colaborar com a aprendizagem dos alunos, acompanhar o processo de aprendizagem de cada aluno, estimular o desenvolvimento de competência de análise e síntese e oferecer o suporte necessário para qualquer dificuldade encontrada pelo grupo.

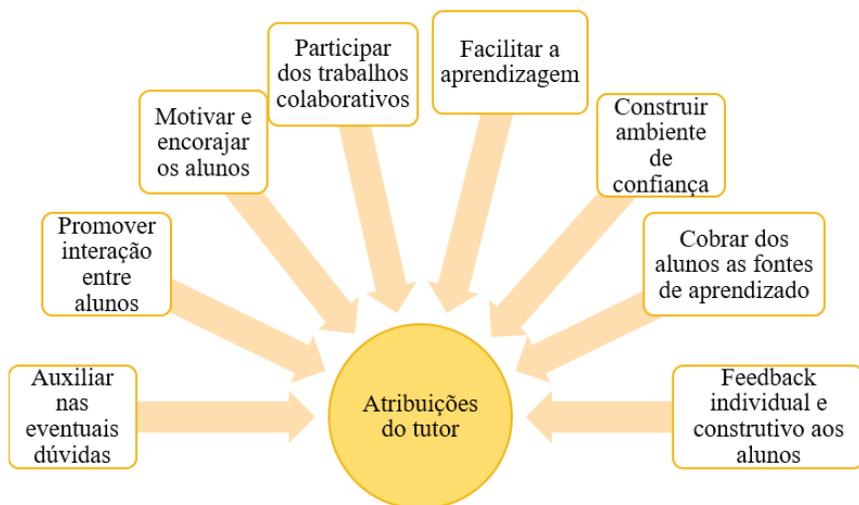
Nesse contexto, o tutor é corresponsável pela organização do espaço e as relações no grupo de tutoria. Deve estar atento às divergências presentes no grupo e à participação de cada um, mantendo o fluxo das discussões e direcionando para o problema, evitando os desvios de foco.

É recomendado que o tutor faça um *feedback* para os alunos, de forma a compreender as dificuldades do aluno e sugerir reflexões para a melhoria do processo de aprendizagem.

São atribuições do tutor na ABP (Figura 7):



**Figura 7.** Atribuições do tutor da Aprendizagem Baseada em Problemas.



Fonte: Elaborada pelos autores.

## **LEMBRETE**

### **Não são atribuições do tutor:**

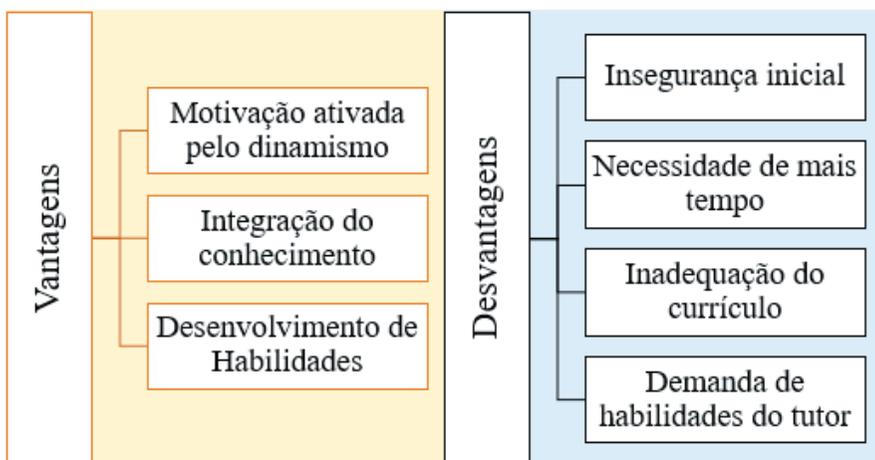
- Dar aula sobre o tema ou os temas dos problemas, mas sim facilitar a discussão dos alunos de modo a que os mesmos possam identificar o que precisam estudar para aprender os fundamentos científicos sobre aquele tema.
- Intimidar os alunos com seus próprios conhecimentos, devendo formular questões apropriadas para que os alunos enriqueçam suas discussões, quando necessário.

O aluno, no contexto da tutoria, precisa desenvolver a capacidade de descobrir informações, resolver problemas e aprender o conteúdo necessário. Na ABP, a aprendizagem é de responsabilidade do aluno, de forma mais nítida em relação a outras metodologias de ensino.

## Vantagens e desvantagens da ABP

O estudo tradicional vem perdendo espaço para a ABP, que vem sendo uma alternativa de metodologia ativa de ensino para diversos cursos, incluindo graduação e pós-graduação. Porém, como em qualquer transição há vantagens e desvantagens de novos métodos, e com esse novo tipo de ensino não é diferente. A seguir veremos alguns pontos positivos e negativos da ABP (Figura 8).

**Figura 8.** Vantagens e desvantagens da Aprendizagem Baseada em Problemas.



Fonte: Elaborada pelos autores.

### Vantagens

- **Motivação ativada pelo dinamismo:** os alunos apresentam, normalmente, uma maior vontade de aprender, devido às discussões dos casos-problemas reais, contextualizados, sedutores, provedores de lacunas do conhecimento, que levam à motivação intrínseca e à busca ativa do conhecimento.
- **Integração do conhecimento:** a ABP possibilita uma aprendizagem significativa, mediante a junção do

conhecimento prévio e do novo, além de favorecer uma maior transmissão do conhecimento.

- **Desenvolvimento das habilidades:**

**Pensamento crítico:** diante dos cenários de discussões e debates para a resolução do caso, o aluno precisa buscar o conhecimento e saber defender seu ponto de vista, sendo assim necessário desenvolver essa habilidade.

**Relações interpessoais:** as habilidades interpessoais (empatia, assertividade e outras) e de comunicação são vivenciadas na interação tutor-aluno durante as sessões tutoriais e se revelam no “dar e receber *feedback*”. Os alunos são convidados a interagir com as diferenças, por meio das quais vão construindo habilidades e atitudes para o enfrentamento do novo, do desconhecido. A diversidade deve ser afirmada dentro de uma visão crítica e de transformação das relações sociais, culturais e institucionais no âmbito do processo educativo (McLaren, 2020).

## Desvantagens

- **Insegurança inicial:** devido ao fato de a ABP ser algo novo no âmbito educacional, algumas pessoas podem ter dificuldades para se adaptar à metodologia de busca ativa de conhecimentos e à avaliação pessoal pela desenvoltura durante os encontros do grupo tutorial.
- **Necessidade de mais tempo:** a metodologia da ABP demanda mais tempo do que o ensino tradicional para que o conhecimento seja concretizado, normalmente compreendendo duas sessões de tutoria para um caso-problema. O aluno necessita de um maior tempo para a busca ativa individual dos conhecimentos e o tutor para a avaliação dos seus alunos.
- **Inadequação do currículo:** como a ABP tem o caso-problema como base da metodologia, muitas vezes, alguns assuntos e disciplinas não são discutidos e aprofundados adequadamente em um currículo que não está moldado para a ABP, podendo ocorrer um

desequilíbrio no aprendizado do aluno.

- **Demanda de habilidades do tutor:** para que a metodologia da ABP seja eficiente, é necessário que o tutor tenha algumas habilidades para guiar seu grupo tutorial. Caso o professor não tenha essas competências, o método poderá sofrer prejuízos.

## REFERÊNCIAS

BOROCHOVICIUS, E.; TORTELLA, J.C.B. Aprendizagem Baseada em Problemas: um método de ensino-aprendizagem e suas práticas educativas. **Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, v. 22, n. 83, p. 263-294, 2014.

GOMES, R., et al. Aprendizagem Baseada em Problemas na formação médica e o currículo tradicional de Medicina: uma revisão bibliográfica. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 33, n. 3, p. 433-440, 2009.

HADGRAFT, R.; HOLECEK, D. Viewpoint: Towards total quality using problem-based learning. **International Journal of Engineering Education**, v. 11, p. 8-13, 1995.

McLAREN, P. **Multiculturalismo revolucionário:** Pedagogia do dissenso para o novo milênio. Porto Alegre: Artes Médicas, 2000.

MITRE, S. M. et al. Metodologias ativas de ensino-aprendizagem na formação profissional em saúde: debates atuais. **Ciência & saúde coletiva**, v. 13, p. 2133-2144, 2008.

SOUZA, S. C.; DOURADO, L. Aprendizagem Baseada em Problemas (ABP): um método de aprendizagem inovador para o ensino educativo. **HOLOS**, v. 5, n. 31, p. 182-200, 2015.



## CARACTERÍSTICAS DE UM TUTOR EFETIVO

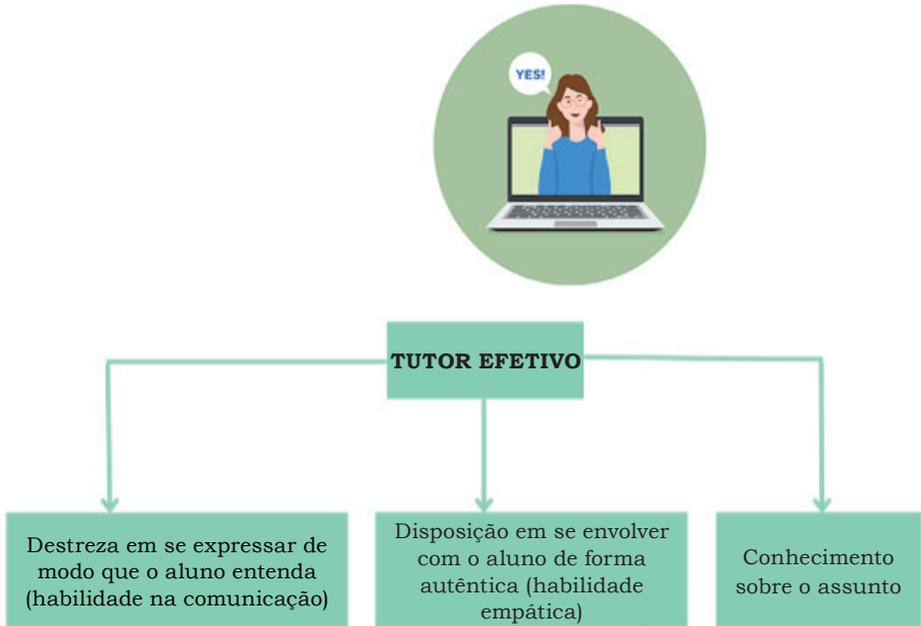
*Claudia Oliveira, Daniela Santos, João Pedro Reis*

Na Aprendizagem Baseada em Problemas (ABP), o tutor tem um papel educacional muito diferente do ensino tradicional, com influência direta no funcionamento do grupo tutorial.

### Quais as características de um tutor efetivo?

Segundo Schmidt e Moust (1995), para uma tutoria de qualidade, o tutor precisa de três características (Figura 9):

**Figura 9.** Características de um tutor efetivo.



Fonte: Elaborada pelos autores.

O tutor precisa ter a competência de estimular a discussão em grupo, característica encontrada nas “habilidades sociais de trabalho”.

**Os melhores tutores não são os que detêm mais conhecimento, mas sim os que têm mais habilidades sociais.**



Em um grupo tutorial, o tutor, assim como o estudante, precisa desenvolver habilidades sociais para promover um ambiente mais propício para o aprendizado.

Três domínios de competência interdependentes são importantes para o tutor (Figura 10):

**Figura 10.** Domínios de competência importantes para o tutor de ABP.



**congruência social:** estabelecimento de um clima acolhedor e aberto de discussão, a habilidade de se comunicar informalmente e ter empatia com os estudantes



**congruência cognitiva:** capacidade de discutir e questionar os estudantes de maneira a estimulá-los a estudar



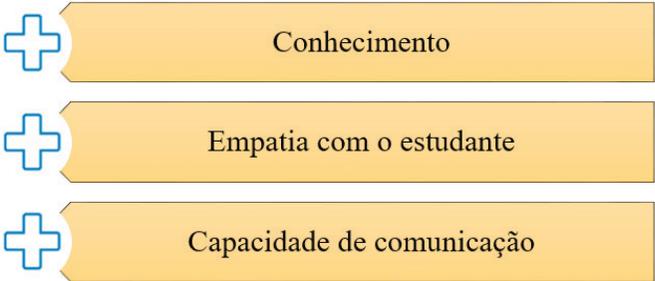
**congruência de conteúdo:** domínio dos conteúdos explorados nos problemas

Fonte: Elaborada pelos autores.

A teoria do tutor efetivo mescla duas perspectivas distintas prevalentes na literatura. Uma perspectiva enfatiza as qualidades pessoais do tutor: sua capacidade de se comunicar com os alunos de maneira informal, juntamente com uma atitude empática que permite ao tutor incentivar o aprendizado dos alunos, criando uma atmosfera na qual a troca aberta de ideias é facilitada.

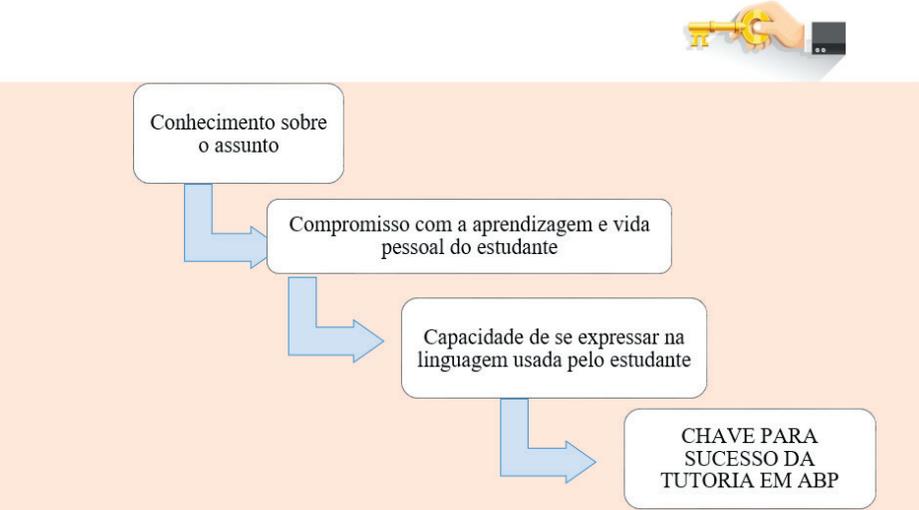
A outra perspectiva destaca o conhecimento da matéria pelo tutor como determinante da aprendizagem (Figuras 11 e 12).

**Figura 11.** Teoria do tutor efetivo.



Fonte: Elaborada pelos autores.

**Figura 12.** A chave do sucesso da aprendizagem em ABP.



Fonte: Elaborada pelos autores.

Os tutores da ABP ajudam os estudantes a identificar por si mesmos o que sabem e o que não sabem ► **uma configuração poderosa para um aprendizado produtivo.**

*“Os seres humanos estão bem enquanto ignoram sua ignorância: esta é a nossa condição normal. Mas quando sabemos o que não sabemos, não podemos suportar” (Lewis Thomas, 1992).*

Deve-se ter sempre em mente a importância relativa da experiência disciplinar e das habilidades de facilitação do ensino. Neste contexto, os tutores de ABP mais eficazes frequentemente não são os tutores mais experientes. Geralmente, são docentes com boas habilidades sociais que apreciam o processo da ABP e se preocupam com os alunos do seu grupo.

O conhecimento disciplinar ajuda a ser um bom tutor de ABP e não deve ser subestimado, mas no geral as habilidades de facilitação são as mais importantes (Figura 13).

**Figura 13.** O tutor de ABP como facilitador da aprendizagem.



O tutor da ABP tem papel crucial como facilitador do processo de aprendizagem.

Fonte: Elaborada pelos autores.

## REFERÊNCIAS

DOLMANS, D. H.; GINNS, P. A short questionnaire to evaluate the effectiveness of tutors in PBL: validity and reliability. **Medical Teacher**, v. 27, n. 6, p. 534-538, 2005

MARTINS, A.C.S. Congruência social, congruência cognitiva e conhecimento do tutor e sua associação com o processo de aprendizagem no grupo tutorial em ABP: estudo longitudinal baseado em mapas conceituais. 2014. Tese (Doutorado em Saúde Materno Infantil) - Instituto de Medicina Integral Prof. Fernando Figueira, Recife, 2014.

MARTINS, A. C.; FALBO NETO, G; SILVA, F. M. Características do Tutor Efetivo em ABP – Uma Revisão de Literatura. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 42, n. 1, p. 105-114, 2018.

SCHMIDT, H. G.; MOUST, J. H. What makes a tutor effective? A structural equations modeling approach to learning in problem- based curricula. **Academic Medicine**, v. 70, p. 708-714, 1995.

THOMAS, L. **The Fragile Species**, Simon and Schuster. New York, 1992.

WHITE, H. What makes PBL tutors different? **Biochemistry and Molecular Biology Education**, v. 29, n. 2, p. 79-79, 2001.



## COMPETÊNCIA SOCIAL, DESEMPENHO SOCIAL E HABILIDADES SOCIAIS

*Yasmim Berni, Daniela Santos, Claudia Oliveira*

Na sociedade contemporânea, as habilidades sociais (HS) são constantemente utilizadas para que as relações interpessoais sejam harmônicas e que suas consequências (competência social) produzam resultados positivos para a comunidade.

### Como são definidas as habilidades sociais, a competência social e o desempenho social?

Estes termos têm várias definições, sendo muitas vezes confundidos e utilizados como sinônimos. A definição e separação dos termos pode ser observada na Figura 14.

**Figura 14.** Definição de habilidades sociais, competência social e desempenho social.



**HABILIDADES SOCIAIS:** conjunto de comportamentos em um determinado grupo/comunidade onde a tendência é gerar uma relação harmônica entres seus participantes diante de uma situação (boa ou ruim), assim causando um desempenho favorável geral do grupo.

Del PRETTE e Del PRETTE, 2001



**COMPETÊNCIA SOCIAL:** é a avaliação do desempenho de um indivíduo diante das suas relações com as outras pessoas, onde pode ser verificado se ele alcançou os objetivos esperados por ele e pelo grupo, podendo ter um resultado positivo ou negativo.

Del PRETTE e Del PRETTE, 2017



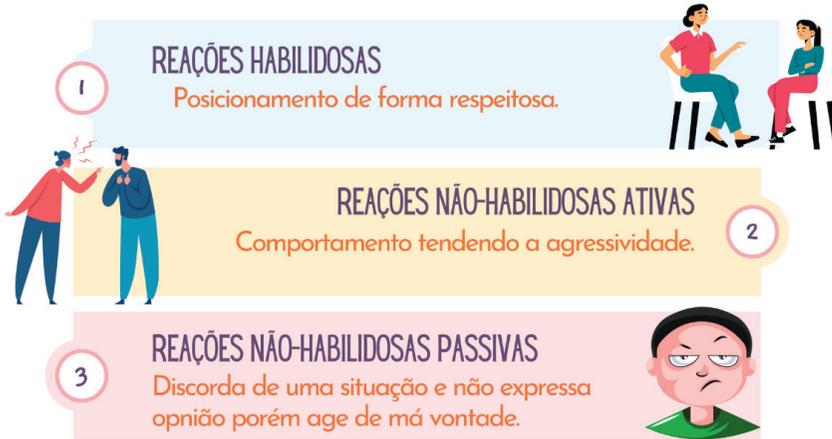
**DESEMPENHO SOCIAL:** comportamentos em uma situação social qualquer, incluindo reações habilidosas bem como reações não habilidosas, passivas e ativas.

Del PRETTE e Del PRETTE, 2008

Fonte: Elaborada pelos autores.

## O que são reações habilidosas, não habilidosas ativas e não habilidosas passivas (Figura 15)

**Figura 15.** Reações habilidosas, não habilidosas passivas e não habilidosas ativas



Fonte: Elaborada pelos autores.

**Reações habilidosas:** atitudes que auxiliam a competência social pela coerência entre os comportamentos abertos e encobertos, que se adequam às necessidades da situação e às consequências das atitudes.

**Exemplo:** A pessoa que possui uma reação habilidosa consegue se posicionar de forma coerente e respeitosa diante de uma situação-problema, tendo a inteligência de discordar da opinião da maioria e defender seu ponto de vista, sem fazer com que o outro se sinta desrespeitado ou prejudicado.

No cenário da Aprendizagem Baseada em Problemas (ABP), o tutor com atitudes habilidosas consegue transmitir o conhecimento para os alunos, tirar as dúvidas, manter a harmonia e o respeito do grupo de tutoria.

**Reações não-habilidosas ativas:** comportamentos que comprometem a interação e competência social. Nesse tipo de reação, é comum a pessoa se expressar de maneira extrema diante de determinadas situações, com tendência à agressividade verbal ou física, ironia, negativismo, autoritarismo e coerção.

**Exemplo:** A pessoa consegue defender suas opiniões e expressá-las, porém de forma errada, fazendo com que os outros se sintam desrespeitados ou incomodados pela forma da abordagem.

Se um tutor que é capacitado e tem o conhecimento necessário para coordenar o grupo tutorial utilizar atitudes não-habilidosas, como autoritarismo, ironia e tom de voz elevado para guiar o grupo, os alunos se sentem intimidados e, conseqüentemente, não conseguem desenvolver o conhecimento de forma satisfatória ou ter uma relação aluno-tutor harmônica.

**Reações não-habilidosas passivas:** conjunto de comportamentos encobertos frente a um contexto. Pessoas com reações não-habilidosas costumam reagir de maneira encoberta diante de situações de incômodo, mágoa e ressentimento, levando à esquiva das demandas interpessoais, ao invés de enfrentá-las.

**Exemplo:** São pessoas que não conseguem expressar suas opiniões, evitam se expressar em público e aceitam o que foi decidido em grupo, mesmo não concordando.

Continuando no mesmo cenário da ABP, o tutor que tem reações não-habilidosas passivas gera um ambiente de incertezas, principalmente nos alunos, deixando o grupo tutorial desarmônico e a metodologia prejudicada.

Diante disso, as HS são necessárias em vários campos da vida, como no profissional, educacional, familiar e social (Figura 16).

**Figura 16.** As habilidades sociais são necessárias para bom desempenho em vários campos da vida pessoal e profissional.



Fonte: Elaborada pelos autores.

### **Quais são as habilidades sociais que resultam em uma competência social favorável?**

Existem muitas HS, as quais vão sendo desenvolvidas e aprimoradas de acordo com a maturidade e a experiência de aprendizagem do indivíduo.

#### **Exemplos:**

Habilidade de comunicação (saber se expressar, iniciar e manter uma conversa)

Habilidade de expressar sentimentos (demonstrar afeto, empatia, solidariedade)

Habilidade de civilidade (cumprimentar, ser educado)

Habilidade de manejo de conflitos (saber se acalmar, ter autocontrole)

Habilidade de falar em público (comunicar-se, tom de voz audível)

Habilidade de coordenar um grupo (organizar atividades, distribuir tarefas)

Com isso, percebe-se a importância das HS para o desenvolvimento dos indivíduos e para uma melhor convivência em grupo. Os diferentes tipos de HS serão melhor abordados em capítulo posterior deste manual.

**As HS podem ser consideradas imprescindíveis para o desenvolvimento socioemocional e o ajustamento do indivíduo.**

Perante esse cenário, a ABP necessita do envolvimento de diversas HS, principalmente por parte do tutor, pois é ele um professor que tem o objetivo de estimular o seu grupo tutorial a solucionar o caso-problema. Caso ele não consiga promover a organização, o raciocínio lógico e uma boa interação do grupo, o método de ensino poderá ser prejudicado, uma vez que ele não transmite diretamente informações, mas facilita a organização das ideias dos alunos, sendo um guia para o seu grupo. É tarefa do tutor levar o aluno a desenvolver autonomia na busca de conhecimento, além de amadurecer e amplificar suas HS.

Na ABP, é essencial que os alunos tenham algumas habilidades iniciais para que haja uma boa discussão e interação dos demais participantes. Além disso, o tutor deve utilizar técnicas para guiar seus alunos a alcançarem os objetivos do caso-problema, sem perder o foco, alcançando uma competência social positiva para o grupo. Porém, devemos lembrar que se não houver equilíbrio entre o tutor e os alunos, nem todos os alunos irão alcançar o amadurecimento do seu conhecimento. Portanto, é necessário que o grupo de alunos, junto ao tutor, revejam suas HS e a sua interação em sala de aula (Figura 17).

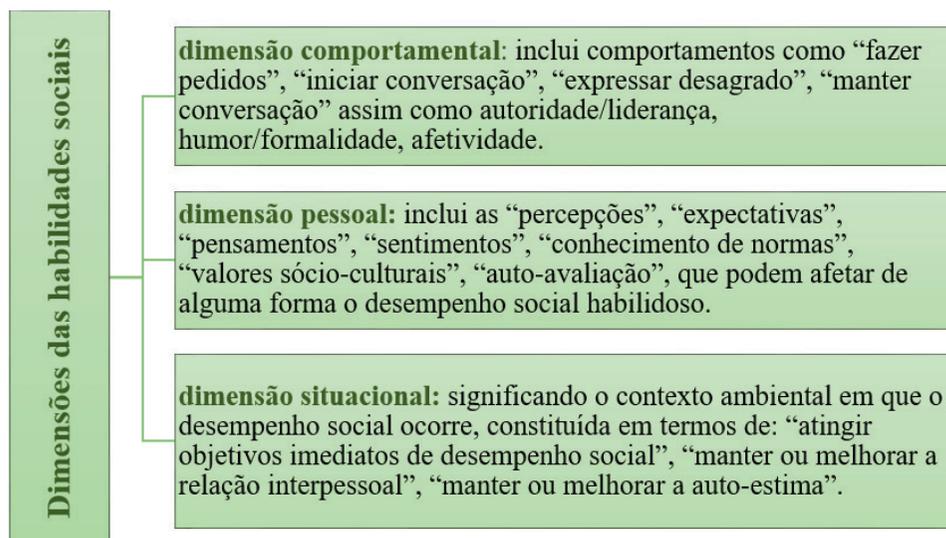
**Figura 17.** Importância do equilíbrio das habilidades sociais dos tutores e alunos.



Fonte: Elaborada pelos autores.

Existem três dimensões descritivas do construto HS, segundo Caballo (1987/1991) e Del Prette e Del Prette (1996). (Figura 18).

**Figura 18.** Dimensões descritivas do construto habilidades sociais.



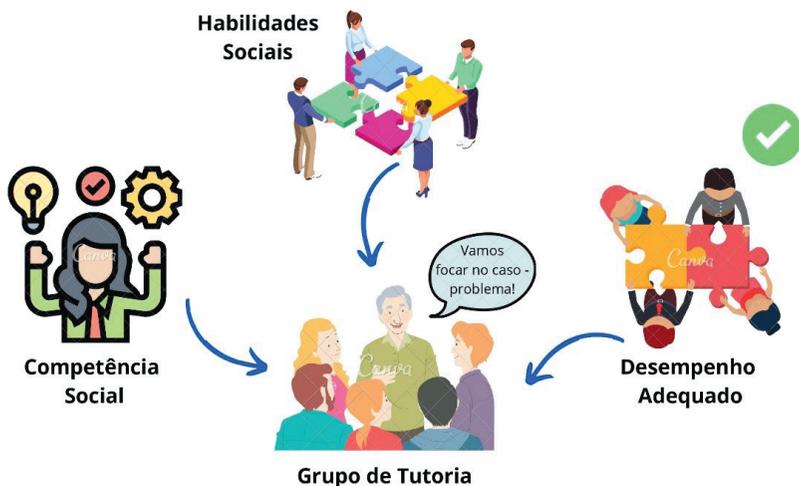
Fonte: Elaborada pelos autores.

## **NÃO ESQUECER!**

- As HS traduzem a capacidade de se comportar de maneira adequada em diferentes contextos e com os diversos tipos de pessoas, resultando na elevada probabilidade de gerar consequências positivas para o indivíduo e o grupo social.
- A competência social é o resultado final de uma circunstância/discussão, onde foi necessário a utilização das HS para o melhor desempenho possível do grupo.
- A competência social é situacional, ou seja, ser competente em uma situação não significa ser competente em outra. A competência social está sujeita aos valores, normas da cultura e às características pessoais.
- Um escore de HS indica o repertório do indivíduo em uma amostra de situações. Possuir um bom repertório de habilidades sociais não implica em um bom desempenho social. Fatores pessoais (pensamentos, valores, sentimentos, metas) podem influenciar positiva ou negativamente a competência social do indivíduo.
- A competência e o desempenho social são de fundamental importância para a atuação profissional.

A interrelação entre competência social e HS é utilizada constantemente na ABP, para um aprendizado original e mútuo e para o bom desempenho do grupo (Figura 19).

**Figura 19.** Interrelação de habilidades sociais, competência social e desempenho social na ABP.



Fonte: Elaborada pelos autores.

## REFERÊNCIAS

CABALLO, V. E. **Manual de Avaliação e Treinamento das Habilidades Sociais**. 1. ed. Rio de Janeiro: Santos, 2003.

CABALLO, V. E. **Teoría, evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales**. Valencia: Promolibro, 1987.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. Habilidades sociais: uma área em desenvolvimento. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 9, n. 2, p. 233-235, 1996.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. **Psicologia das relações interpessoais e habilidades sociais**: vivências para o trabalho em grupo. Petrópolis: Vozes, 2001.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. **Inventário de habilidades sociais (IHS-Del-Prette)**: Manual de aplicação, apuração e interpretação. São Paulo: Casa do Psicólogo. 2001.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. Um sistema de categorias de habilidades sociais educativas. **Paidéia** (Ribeirão Preto), v. 18, p. 517-530, 2008.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. **Competência social e habilidades sociais**: manual teórico-prático. Petrópolis, RJ: Vozes, 2017.

MARTINS, A. C.; FALBO NETO, G; SILVA, F. M. Características do Tutor Efetivo em ABP – Uma Revisão de Literatura. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 42, n. 1, p. 105-114, 2018.

MCFALL, R. M. A Review and reformulation of the concept of social skills. **Behavioral Assessment**, v. 4, p. 1-33, 1982.

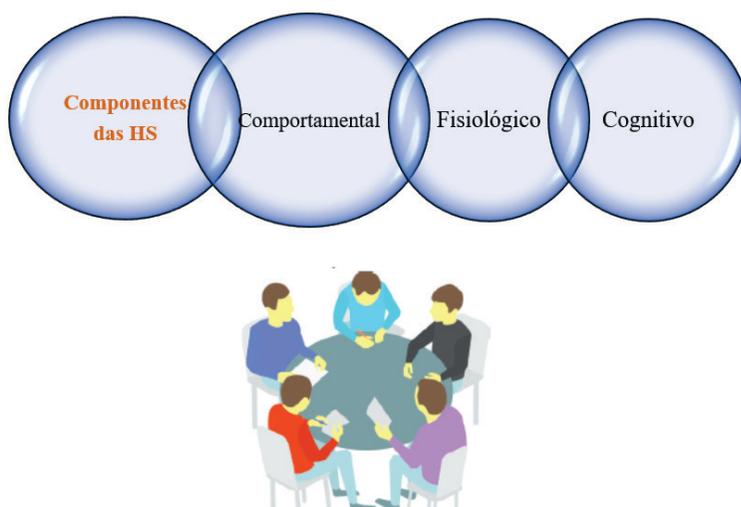


## OS COMPONENTES DAS HABILIDADES SOCIAIS

*Jessica Cidrão, Daniela Santos, Claudia Oliveira*

As HS dos tutores interferem diretamente no aprendizado dos alunos na metodologia ativa da ABP, podendo ser divididas em comportamentais, fisiológicas e cognitivas (Figura 20).

**Figura 20.** Os componentes das habilidades sociais.



Fonte: Elaborada pelos autores.

Os componentes comportamentais das HS foram divididos em quatro itens (Caballo, 2020), a seguir descritos no Quadro 2:

## Quadro 2. Componentes comportamentais das Habilidades Sociais.

<b>Componentes não verbais</b>	inclui o olhar, latência de resposta, sorrisos, gestos, expressão facial, postura, distância/proximidade, expressão corporal, auto manipulação, orientação e aparência pessoal.
<b>Componentes paralinguísticos</b>	inclui a voz, o tempo de fala, os distúrbios de fala e a fluência da fala.
<b>Componentes verbais</b>	são o conteúdo geral da fala, iniciar uma conversação e a retroalimentação, que é a resposta dos ouvintes para que o indivíduo possa modificar sua verbalização adequadamente.
<b>Componentes mistos mais gerais</b>	constituídos por afeto, conduta positiva espontânea, escolha do momento apropriado, tomar a palavra, ceder a palavra, conversação em geral e saber escutar.

Fonte: Elaborado pelos autores.

A **comunicação não-verbal** ocorre quando o indivíduo continua emitindo mensagens sobre si mesmo aos demais, através do seu rosto e corpo, quando escolhe não falar ou é incapaz de se comunicar verbalmente.

A comunicação não-verbal no contexto da ABP é fundamental, sendo necessário o tutor estar atento para quais mensagens está emitindo ao grupo. Da mesma forma, os alunos também irão receber as mensagens de forma não-consciente, formando impressões do grupo.

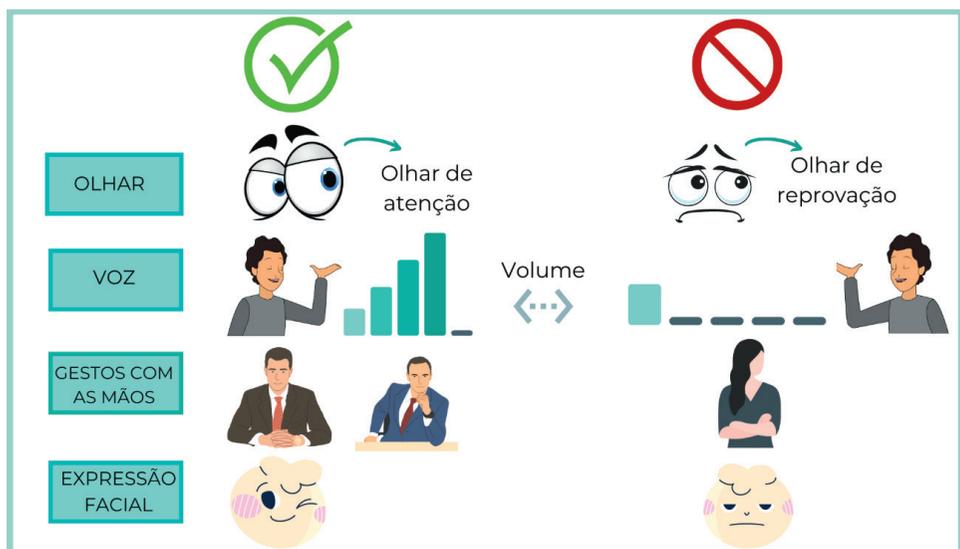
O contato visual, a expressão facial, a qualidade da voz, os gestos com as mãos, o conteúdo e a fluência do tutor são elementos que devem ser adequados para que o tutor seja socialmente hábil e possa desenvolver seu papel adequadamente (Figura 21).

**Exemplo:** se o tutor possui uma fala de incentivo à aprendizagem do aluno, porém o olhar é de desaprovação, provavelmente o aluno não se sentirá incentivado.

O tutor poderá corrigir o aluno, utilizando uma comunicação não verbal que seja positiva para o aluno, ajude

a buscar o melhor caminho, e não corrigir de forma a reprovar o aluno.

**Figura 21.** A comunicação não verbal na ABP.



Fonte: Elaborada pelos autores.

Os **componentes paralinguísticos** se referem a “como se fala”. A fala pode comunicar diferentes mensagens quando sofre interferência de alguns sinais vocais, como volume, riso, bocejar, pausas, ênfase, clareza da fala, velocidade.

Individuos bem-sucedidos tendem a soar mais confiantes e seguros, o que é muito importante no contexto de tutoria, sendo uma forma de os alunos sentirem mais segurança no ambiente e em seu aprendizado. A aprendizagem não é apenas determinada por processos cognitivos, mas também pela esfera social, o que depende de uma interação segura e satisfatória entre tutor e aluno (Figura 22).

**Figura 22.** A aprendizagem depende de uma interação satisfatória entre tutor e alunos.



Fonte: Elaborada pelos autores.

É importante também o tempo de latência, ou seja, o silêncio entre o fim da fala do indivíduo e o início da fala de outro. Uma latência longa é mais adequada para o contexto da aprendizagem, pois é considerada uma conduta passiva, menos agressiva, sem interrupção (Figura 23).

**Figura 23.** Os componentes paralinguísticos das habilidades sociais.



Fonte: Elaborada pelos autores.

Os **componentes verbais** incluem o conteúdo geral e também a retroalimentação ou *feedback*, sendo este último necessário para que aquele que está falando possa manter ou modificar suas verbalizações. O indivíduo precisa saber se está sendo compreendido e acreditado, bem como se os ouvintes estão satisfeitos, surpresos ou incomodados (Figura 24).

**Exemplo:** um aluno está verbalizando seus conhecimentos e é retroalimentado com a aprovação de seu tutor → esta ação vai ajudar a continuar seu raciocínio e verbalização.

**Figura 24.** A retroalimentação entre tutor e alunos na ABP.



Fonte: Elaborada pelos autores.

## COMPONENTE FISIOLÓGICO

As pessoas geralmente conseguem ter controle sobre o que falam, porém possuem menos controle sobre como falam. Esta dificuldade de controle possivelmente está associada a alterações fisiológicas de estados emocionais.

Os componentes fisiológicos podem ser percebidos através da frequência cardíaca, da pressão sanguínea, do fluxo sanguíneo e da frequência respiratória. Com as emoções

e sentimentos que o ambiente pode desencadear no indivíduo, pode ocorrer ativação do sistema nervoso simpático, alterando estes componentes fisiológicos.

Alguns estudos ressaltam que os indivíduos com alta habilidade social demoram menos tempo para reduzir sua ativação do sistema nervoso simpático do que indivíduos com baixa habilidade social (Caballo, 2020).

Dessa forma, o tutor com HS bem desenvolvida, conseguirá controlar seus componentes fisiológicos, de forma a deixar que isso altere o mínimo possível o ambiente de ensino-aprendizagem, comunicando menos mensagens que possam ser negativas para o grupo (Figura 25).

**Figura 25.** Os componentes fisiológicos das habilidades sociais na interação entre tutor e alunos na ABP.



Fonte: Elaborada pelos autores.

## COMPONENTE COGNITIVO

Toda situação e ambiente afeta diretamente um indivíduo, mas o indivíduo não pode se tornar um objeto passivo das forças ambientais. Para que isso não ocorra, é necessário o componente cognitivo das HS, tornando o indivíduo **ATIVO** na escolha de comportamentos.

O componente cognitivo inclui a seleção de comportamentos, situações e estímulos, que são de suma importância.

A percepção do ambiente é muito importante. Cada ambiente possui uma configuração particular, que determina de que modo é mais adequado se comportar.

Existem diversos tipos de ambientes, cada um exigindo uma postura diferente do indivíduo, como por exemplo, ambiente formal ou informal, ambiente caloroso, ambiente restrito, com diferentes faixas etárias dos grupos, entre outros.

**Exemplo:** se o tutor percebe o grupo da tutoria como um ambiente caloroso, ele vai se sentir mais relaxado e confortável, agindo portanto, de forma adequada ao ambiente. Por outro lado, se o ambiente é tenso, o tutor terá que usar alguns artifícios para tornar aquele ambiente propício à aprendizagem (Figura 26).

**Figura 26.** A percepção do ambiente é importante nas interações sociais.



Fonte: Elaborada pelos autores.

É importante o tutor considerar a idade do grupo tutorial, a distribuição segundo o sexo e a cultura, sendo

necessária uma postura diferente para o perfil de cada grupo.

As características mais importantes do tutor relacionadas à competência cognitiva estão demonstradas no Quadro 3.

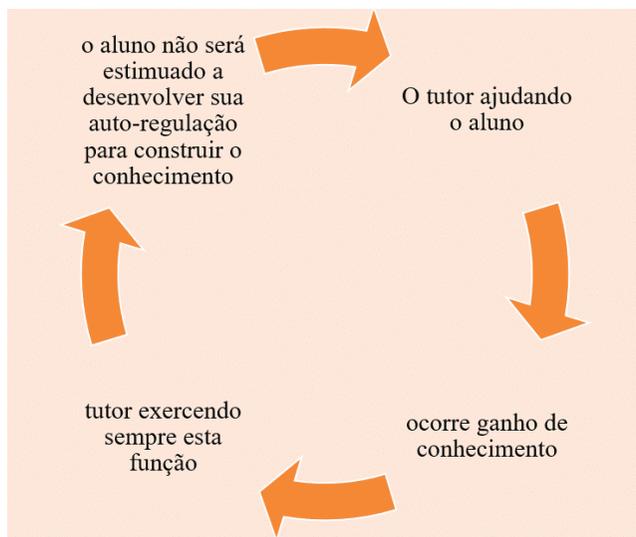
**Quadro 3.** Características mais importantes do tutor relacionadas à competência cognitiva.

saber quando e como intervir na discussão
ajustar-se às necessidades do grupo
estimular o raciocínio clínico
questionar os estudantes de maneira a estimulá-los a estudar
conduzir a discussão na direção correta

Fonte: Elaborado pelos autores.

Uma sintonia entre a regulação do tutor e a autorregulação do aluno é importante, pois em alguns momentos faz-se necessária a intervenção do tutor, especialmente se os alunos forem incapazes de empregar a atividade de aprendizagem (Figura 27).

**Figura 27.** Equilíbrio entre a regulação do tutor e a autorregulação do aluno é importante.



Fonte: Elaborada pelos autores.

Dessa forma, podemos analisar cada componente necessário para alcançar a capacidade de interagir em uma relação de qualidade entre o tutor e o aluno.

Torna-se necessário reunir e integrar todos os componentes das HS, para compreender a comunicação de forma holística e abrangente, pois é importante garantir um processo de socialização saudável, o que não se refere apenas ao desempenho profissional e ao ajuste do indivíduo à instituição, mas também ao bem-estar físico e psicológico dos estudantes e tutores.

## REFERÊNCIAS

BOLSONI-SILVA, A. T. et al. Caracterização das habilidades sociais de universitários. **Contextos Clínicos**, v. 3, n. 1, p. 62-75, 2010.

CABALLO, V. E. **Manual de avaliação e treinamento das habilidades sociais**. São Paulo, SP: Santos. 2012.

LIMA, E. R. S.; CRUZ-SANTOS, A. Aquisição dos gestos na comunicação pré-linguística: uma abordagem teórica. **Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol.**, v. 17, n. 4., 2012.

MARTINS, A.C.S. Congruência social, congruência cognitiva e conhecimento do tutor e sua associação com o processo de aprendizagem no grupo tutorial em ABP: estudo longitudinal baseado em mapas conceituais. 2014. Tese (Doutorado em Saúde Materno Infantil) - Instituto de Medicina Integral Prof. Fernando Figueira, Recife, 2014.

VERDE, R.A. **Curso na modalidade a distância para desenvolvimento das congruências do tutor na aprendizagem baseada em problemas**. 2019. Dissertação (Mestrado Profissional em Educação para o Ensino na Área de Saúde) - Faculdade Pernambucana de Saúde, Recife, 2019..



## OS TIPOS DE HABILIDADES SOCIAIS

*Claudia Oliveira, João Pedro Reis, Daniela Santos*

Como citado anteriormente, as HS são características importantes para um bom desenvolvimento da tutoria, e conseqüentemente, para melhorar a aprendizagem do aluno.

Dessa forma, faz-se necessário conhecer essas habilidades para que o tutor possa criar um ambiente propício para um ensino-aprendizagem de qualidade.

O conjunto de HS relevantes pode ser organizado em classes e subclasses de maior ou menor abrangência (Del Prette & Del Prette, 2001). Destacam-se entre as principais classes as expostas na Figura 28.

**Figura 28.** As principais classes de habilidades sociais.

<b>Habilidades de comunicação</b>		fazer e responder perguntas, dar e pedir feedback, elogiar, iniciar, manter e encerrar conversação
<b>Habilidades de civildade</b>		dizer por favor, agradecer, apresentar-se, cumprimentar
<b>Habilidades assertivas de enfrentamento</b>		expressar opinião, discordar, fazer e recusar pedidos, interagir com autoridades, lidar com críticas, expressar desagrado, lidar com a raiva do outro, pedir mudança de comportamento etc.
<b>Habilidades empáticas</b>		parafrasear, refletir sentimentos e expressar apoio; fazer amizade; expressar solidariedade e cultivar o amor
<b>Habilidades sociais profissionais</b>		coordenação de grupo, falar em público, resolver problemas, tomar decisões e mediar conflitos e habilidades sociais educativas de pais, professores e outros agentes envolvidos na educação ou treinamento
<b>Automonitoramento</b>		habilidade geral de observar, descrever, interpretar e regular pensamentos, sentimentos e comportamentos em situações sociais

Fonte: Elaborada pelos autores.

Outras HS, segundo Del Prette e Del Prette (2017), são:

► **Fazer e manter amizades:** envolve iniciar conversação, ouvir e fazer confidências, ser gentil, elogiar, dar *feedback*, não ser invasivo, manter contato, enviar mensagens, dentre outras;

► **Expressar afeto e intimidade:** refere-se a namoro e sexo, aproximar-se da outra pessoa, demonstrar afeto através de toque e de palavras de carinho, manter o bom humor, lidar com relações íntimas e estabelecer limites quando necessário;

► **Respeito:** habilidade de aceitar as pessoas, suas opiniões, pensamentos e ações, mesmo que estes pensamentos e opiniões não sejam compartilhados;

► **Escuta ativa:** é a capacidade de ouvir atentamente às outras pessoas, demonstrando que elas estão sendo ouvidas;

► **Negociação:** capacidade de negociar com outras pessoas sobre diferentes interesses, de modo que todas as partes da negociação saiam beneficiadas;

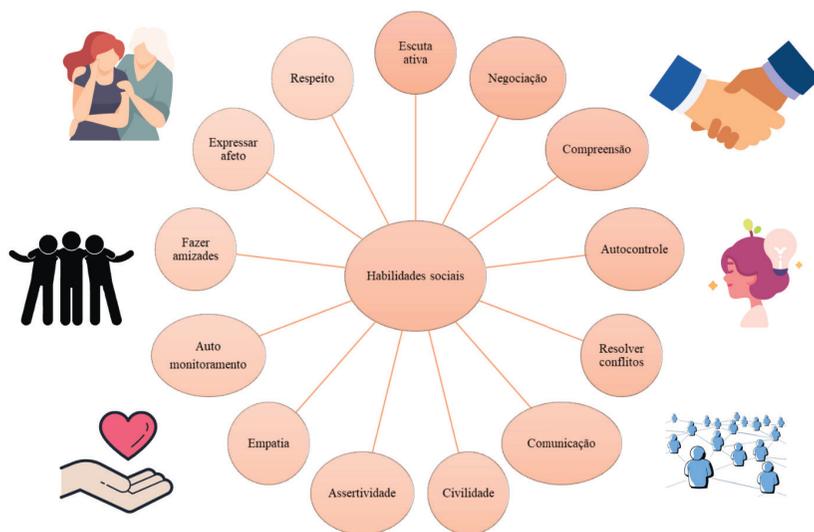
► **Compreensão:** capacidade de entender as situações sociais e pessoais e responder a elas de maneira assertiva;

► **Autocontrole:** capacidade para compreender e interpretar sentimentos particulares e responder a eles, controlando os próprios impulsos;

► **Resolução de conflitos:** capacidade para compreender a realidade de um conflito e buscar alternativas para resolvê-lo, fugindo da agressividade. Uma boa maneira de solucionar um conflito pode ser a negociação.

Um sumário dos tipos de HS está demonstrado na Figura 29.

**Figura 29.** Tipos de habilidades sociais.



Fonte: Elaborada pelos autores.

Além dos tipos anteriormente descritos de HS, Del Prette e Del Prette (2001) propuseram o conceito de habilidades sociais educativas (HSE).

Este conceito aplica-se às relações professor-aluno e a outros contextos formais (por exemplo, os programas de treinamento em serviço nas organizações).

Segundo Del Prette e Del Prette (2001):

**HABILIDADES SOCIAIS EDUCATIVAS** → são voltadas para a promoção do desenvolvimento e da aprendizagem do outro, em situação formal ou informal

As HSE pressupõem utilizar adequadamente os componentes não-verbais (gestos, expressões faciais e corporais) e para linguísticos (volume e forma da fala, clareza, fluência, ênfase, dentre outros) (Del Prette e Del Prette, 2005).

As HS podem ser classificadas em intrapessoais e interpessoais (Quadro 4).

**Quadro 4.** Habilidades sociais intrapessoais e interpessoais

INTRAPESOAIS	INTERPESSOAIS
Resolver problemas	Comunicação não verbal
Aumentar atividades prazerosas	Assertividade
Controlar a raiva	Iniciar, manter e encerrar conversas
Lidar com a ansiedade	Falar e ouvir opiniões
Lidar com a frustração	Falar e ouvir sentimentos
Identificar sentimentos/pensamentos negativos e disfuncionais	Dar e receber críticas de forma respeitosa
	Dar e receber elogios

Fonte: Elaborado pelos autores.

As habilidades intrapessoais permitem que uma pessoa use processos de pensamento (consciente e subconsciente) e hábitos mentais eficazes para ter sucesso em relacionamentos pessoais e profissionais e contribuem para decisões e ações efetivas. Entre elas são importantes: o autoconhecimento emocional, o controle emocional e a automotivação.

As habilidades interpessoais traduzem a capacidade de uma pessoa para interagir com outras pessoas de forma positiva e cooperativa. As habilidades interpessoais mais importantes para o contexto do trabalho ou para o trabalho em equipe são a resolução de conflitos e de problemas, comunicação e paciência.

## REFERÊNCIAS

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. **Psicologia das relações interpessoais e habilidades sociais:** vivências para o trabalho em grupo. Petrópolis: Vozes, 2001.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. **Psicologia das habilidades sociais: terapia, educação e trabalho.** 1.ed.

Petrópolis: Vozes, 2005.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. **Competência social e habilidades sociais**: manual teórico-prático. Petrópolis, RJ: Vozes, 2017.

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional**: A teoria revolucionária que define o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.



## A CONGRUÊNCIA SOCIAL, COGNITIVA E DE CONTEÚDO

*João Pedro Reis, Daniela Santos, Claudia Oliveira*

Na década de 90, Schmidt & Moust (1995), da Universidade de Limburg, na Holanda, usando um modelo de equações estruturais, encontraram como características importantes do tutor efetivo a congruência social (alinhamento social com os alunos), o conhecimento do conteúdo e a congruência cognitiva (capacidade de discutir e questionar os alunos de maneira a estimulá-los a estudar). No modelo equacionado por esses autores, esses domínios são interdependentes.

O conhecimento de conteúdo é necessário para o exercício da regulação de amplitude e profundidade das discussões (congruência cognitiva) o que contribui para que o tutor e alunos fiquem mais à vontade para desenvolver seu processo de aprendizagem em ambiente seguro e sem tensões excessivas (congruência social) (Figura 30).

**Figura 30.** Interdependência das congruências social, cognitiva e de conteúdo.



Fonte: Elaborada pelos autores.

## Congruência de Conteúdo ou Expertise

O conhecimento de conteúdo (ou *expertise*) é uma habilidade que se refere ao conhecimento do tutor sobre um determinado assunto. Ainda não temos uma definição do que seria um tutor “*expert*”. Alguns autores definem como experiência clínica, outros como especialização na área. Apesar dessa falta de uniformização, entende-se essa habilidade como o conhecimento teórico-prático do tutor sobre aquele assunto (Martins, Falbo Neto, Silva, 2018).

**CONHECIMENTO DE CONTEÚDO:** traduz o domínio do tutor sobre o tema.

**EXPERT EM CONTEÚDO:** indivíduo que detém habilidades e conhecimentos derivados de treinamento e experiência.

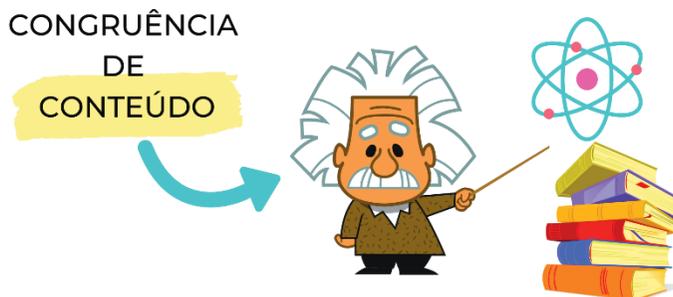
Segundo a literatura, as características da *expertise* em tutoria incluem o conhecimento de conteúdos e o conhecimento pedagógico geral e aplicado aos conteúdos; compromisso com o aumento dos desafios cognitivos oferecidos aos estudantes ao longo da aprendizagem; estímulo ao raciocínio e à articulação de conceitos; e dedicação de substancial esforço para estimular e motivar os estudantes (Grave, Dolmans, Vleuten, 1999).

O tutor exerce uma função de suporte aos alunos, dando apoio para que os estudantes pensem por si mesmos. Existe uma distância cognitiva entre o que o aluno pode aprender sozinho e o que pode aprender com a assistência de uma pessoa com maior nível de conhecimento. Na metodologia de aprendizagem ativa, o tutor não pode transmitir diretamente sua *expertise* ao estudante, devendo sondar o seu conhecimento e estimular atividades cognitivas específicas. Na verdade, ele deve ser um facilitador da aprendizagem na ABP e esta aprendizagem deve ser autogerida pelos alunos.

Sabemos que um bom tutor precisa ter conhecimento sobre o conteúdo abordado para, assim, ter propriedade para falar, tirar dúvidas, aprofundar e comentar sobre as diferenças

encontradas entre a teoria e a prática médica, já que certos detalhes não são encontrados nos livros, só a experiência que proporciona tal aprendizado (Figura 31).

**Figura 31.** A congruência de conteúdo é fundamental para um debate mais rico entre tutor e alunos na ABP.



Fonte: Elaborada pelos autores.

### Congruência Social

Aqui falamos da inteligência interpessoal do tutor. Em uma tutoria de qualidade, o tutor tem que saber deixar o ambiente agradável, ter empatia e ter uma boa relação com seus alunos para proporcionar um ambiente ameno e mais propício para o aprendizado.

Um ambiente hostil, onde o aluno não se sente à vontade, prejudica o aprendizado já que impede o estudante de perguntar e falar durante a discussão.

Portanto, a congruência social é uma habilidade do tutor de extrema importância, pois assim seus alunos vão se sentir confortáveis para poder aprender (Figura 32).

**Figura 32.** A congruência social como habilidade importante do tutor, propiciando ambiente aprazível e harmônico para um melhor aprendizado na ABP.

## Congruência social



É a habilidade do tutor em tornar o ambiente mais ameno e harmônico para que seus alunos possam se sentir mais a vontade para participar e aprender.

Fonte: Elaborada pelos autores.

### Congruência Cognitiva

Essa habilidade se refere à capacidade do tutor de adaptar todo seu conhecimento em uma linguagem aceitável, para que seus alunos consigam entender. Sabemos que o tutor apresenta um nível de conhecimento superior aos seus alunos, e isso, muitas vezes, dificulta um diálogo com eles.

Portanto, a congruência cognitiva é a habilidade que ajuda a fazer com que todo o conhecimento do tutor seja entendido da melhor forma pelos seus estudantes (Figura 33).

**Figura 33.** A importância da congruência cognitiva na tutoria da ABP.

## Congruência cognitiva



É a capacidade do tutor de se expressar de forma que o estudante entenda da melhor maneira. Essa congruência mostra a habilidade do tutor em adaptar sua linguagem para que todo seu conhecimento seja compartilhado da melhor forma entre seus alunos. É a habilidade de se fazer entender apesar da diferença de conhecimento entre ele e os estudantes.

Fonte: Elaborada pelos autores.

No estudo de Sousa, Falbo Neto e Falbo (2021), onde participaram 34 tutores, dos 88,7%, 93,6% e 98,9% dos docentes apresentaram congruência cognitiva, congruência social e conhecimento do conteúdo presente, respectivamente. Em estudo realizado no Centro Universitário Christus, onde foram avaliados 74 tutores da ABP, verificou-se que 96,5%, 84,1% e 97,3% dos tutores têm congruência cognitiva, congruência social e conhecimento do conteúdo moderada ou alta, respectivamente.

A congruência cognitiva depende da congruência social e de conteúdo para ocorrer de forma satisfatória.

## REFERÊNCIAS

DOLMANS, D. H. et al. Problem-based learning: future challenges for educational practice and research. **Medical education**, v. 39, n. 7, p. 732-741, 2005.

GRAVE, W. S. D.; DOLMANS, D. H. M. J.; VLEUTEN, C. P. M. V. D. Profiles of effective tutors in problem-based learning: scaffolding student learning. **Medical education**, v. 33, n. 12, p. 901-906, 1999.

SCHMIDT, H. G.; MOUST, J. H. What makes a tutor effective? A structural equations modeling approach to learning in problem-based curricula. **Academic Medicine**, v. 70, p. 708-714, 1995.

SOUSA, M. O.; FALBO-NETO, G.; FALBO, A. R. Correlação entre os domínios de competência do tutor e o desempenho estudantil: estudo transversal. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 45, n. 3, 2021.

MARTINS, A. C.; FALBO NETO, G; SILVA, F. M. Características do Tutor Efetivo em ABP – Uma Revisão de Literatura. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 42, n. 1, p. 105-114, 2018.



## AS HABILIDADES SOCIAIS NA ABP

*Daniela Santos, Claudia Oliveira*

As HS estão relacionadas ao ajustamento acadêmico e ao desempenho profissional, bem como ao bem-estar psicológico dos estudantes universitários.

As deficiências de HS podem ter influência no ambiente de ensino e guardam relação com maior nível de estresse, bem como com depressão e pânico social.

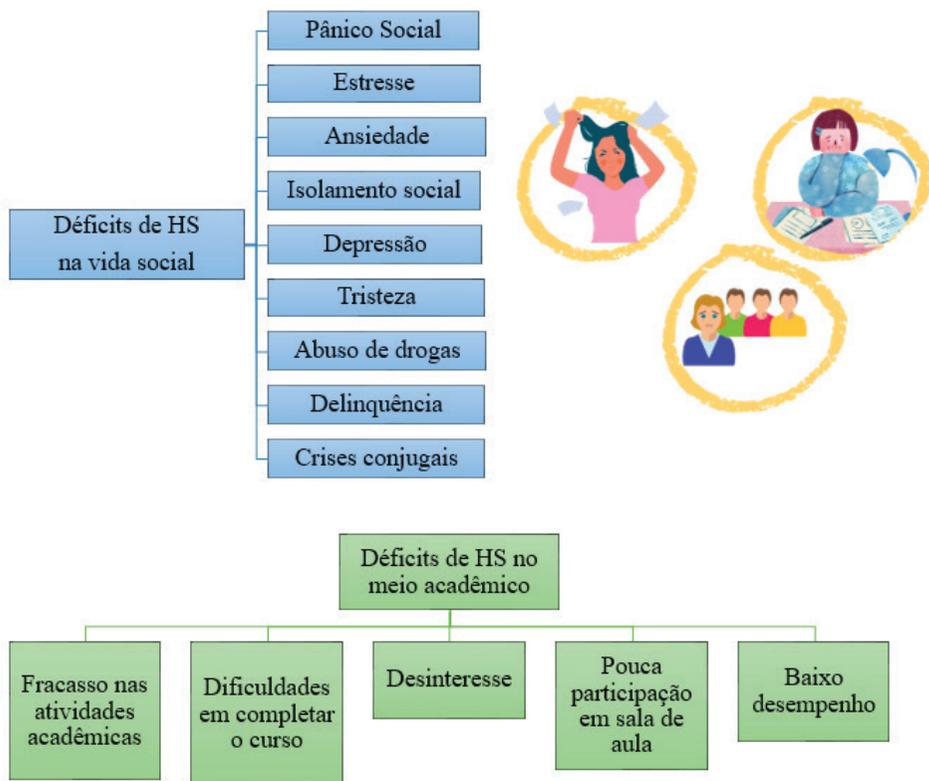
As dificuldades de interação interpessoal de estudantes universitários estão associadas à prevalência elevada de distúrbios psicológicos, fracasso nas atividades acadêmicas e até dificuldade em completar o curso iniciado.

As HS favorecem relações sociais positivas e auxiliam o indivíduo em situações como a discriminação entre objetos, situações ou estímulos, aplicação de regras, identificação, construção e resolução de problemas, constituindo-se em elementos fundamentais para a competência social. Os déficits de HS dificultam o funcionamento social e a capacidade adaptativa do indivíduo, com diversos prejuízos, especialmente para o convívio social, podendo gerar intenso sofrimento psíquico. O indivíduo com deficiência de HS sente-se desajustado, encontra dificuldade no relacionamento amoroso, em iniciar novas amizades, aceitar e fazer críticas, reivindicar direitos, solicitar ajuda, entre outros, o que pode resultar em isolamento social, sentimento de solidão e incapacidade pessoal (Figura 34).

As HS podem ajudar a reduzir os estados de ansiedade social, que dificultam relacionamentos interpessoais satisfatórios. Um baixo repertório de HS pode estar associada à **ansiedade social** (medo acentuado de situações sociais), baixa autoestima, timidez excessiva, conflitos nas relações amorosas e outros fatores. Do ponto de vista acadêmico, pode ter impacto

no desempenho do aluno no ambiente universitário e resultar em transtornos de ansiedade.

**Figura 34.** Consequências das deficiências de habilidades sociais na vida social e acadêmica.



Fonte: Elaborada pelos autores.

A relação entre deficiência de HS e **depressão** pode resultar em dificuldade de aprendizado para o aluno, demonstrando que a busca de melhora no processo ensino-aprendizagem deve passar pela estruturação de desenvolvimento das HS dos alunos e tutores.

Na esfera do ensino superior, a relação professor-aluno pode ter impacto em diferentes aspectos da experiência acadêmica, tais como adaptação à universidade, interesse e participação em sala de aula, desenvolvimento de valores éticos para o exercício profissional, competências para o exercício da

cidadania e permanência na universidade, como descrito por vários autores (Oliveira et al., 2014; Hagenauer & Volet, 2014; Marinho-araújo & Almeida, 2016).

No estudo de Del Prette et al. (2004), avaliando 564 estudantes universitários da psicologia, foi detectado que as HS mais frequentes foram as habilidades assertivas (Fator 1 do IHS-Del Prette: enfrentamento e autoafirmação com risco), as HS de conversação e desenvoltura social (Fator 3) e as de autoexposição a desconhecidos e novas situações (Fator 4). Por sua vez, as HS menos frequentes foram as de expressão de afeto positivo (Fator 2) e de autocontrole da agressividade (Fator 5).

Bolsoni-Silva e Loureiro (2014), avaliando 288 universitários, entre eles 144 com transtorno de ansiedade, constataram a associação entre HS e ansiedade, destacando-se o falar em público, potencialidades, dificuldades e escore total de HS como preditores de ansiedade social.

Os tipos de déficits de HS, indicado pela ocorrência da HS em nível inferior ao esperado diante da demanda social, estão demonstrados no Quadro 5, segundo Angélico et al. (2006). Uma demanda é entendida como a situação diante da qual se espera um determinado desempenho social em relação a uma ou mais pessoas.

**Quadro 5.** Tipos de deficiências de habilidades sociais.

<b>Tipos de déficit de HS</b>	<b>Significado</b>
Déficit de aquisição	Caracteriza-se pela não-ocorrência da habilidade social diante às demandas do ambiente
Déficit de desempenho	Caracteriza-se pela ocorrência de uma habilidade específica com freqüência inferior à esperada diante das demandas do ambiente
Déficit de fluência	Caracteriza-se pela ocorrência da habilidade com proficiência inferior à esperada diante das demandas sociais

Fonte: Elaborado pelos autores.

A qualidade da relação entre o professor e o aluno depende do repertório de habilidades sociais educativas (HSE) apresentadas pelo docente. Um professor com boas HSE pode administrar adequadamente o processo de ensino-aprendizagem, o que pode repercutir em mudanças no repertório comportamental dos alunos. O papel do professor como um facilitador ou mediador no ambiente de ensino é fundamental para um processo de ensino-aprendizagem eficaz (Figura 35).

**Figura 35.** A qualidade da relação entre o tutor e o aluno depende do repertório de habilidades sociais educativas do tutor.



Fonte: Elaborada pelos autores

O aprimoramento das HS de professores pode ajudar a promover um ambiente mais interativo, contribuindo assim para o desenvolvimento acadêmico do aluno. Isto reforça o conceito de que um bom repertório de HS é necessário não só para o aluno, mas também para docentes/tutores, a fim de propiciar um melhor ambiente para o aprendizado.

## REFERÊNCIAS

ANGÉLICO, A. P.; CRIPPA, J. A. S.; LOUREIRO, S. R. Fobia social e habilidades sociais: uma revisão da literatura. **Interação em Psicologia**, v. 10, n. 1, p. 113-125, 2006.

BANDEIRA M, QUAGLIA MAC. Habilidades sociais de estudantes universitários: identificação de situações sociais significativas. *Interação em Psicologia*, v.9, n.1, p.45-55, 2005.

BOLSONI-SILVA, A. T.; LOUREIRO, S. R. The role of social skills in social anxiety of university students. **Paidéia** (Ribeirão Preto), v. 24, n. 58, p. 223-232, 2014.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. **Psicologia das habilidades sociais: terapia e educação**. 9. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. **Psicologia das relações interpessoais e habilidades sociais: vivências para o trabalho em grupo**. Petrópolis: Vozes, 2001.

DEL PRETTE, Z. A. P. et al. Habilidades sociais de estudantes de Psicologia: um estudo multicêntrico. **Psicologia: Reflexão e crítica**, v. 17, n. 3, p. 341-350, 2004.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. Um sistema de categorias de habilidades sociais educativas. **Paidéia** (Ribeirão Preto), v. 18, p. 517-530, 2008.

FURTADO, E. S.; FALCONE, E. M. O.; CLARK, C. Avaliação do estresse e das habilidades sociais na experiência acadêmica de estudantes de medicina de uma universidade do Rio de Janeiro. **Interação em Psicologia** v. 7, n. 2, p. 43-51, 2003.

HAGENAUER, G.; VOLET, S. E. Teacher–student relationship at university: an important yet under-researched field. **Oxford review of education**, v. 40, n. 3, p. 370-388, 2014.

MACHADO, J. A.; YUNES, M. A.; SILVA, G. F. A formação

continuada de professores em serviço na perspectiva da abordagem ecológica do desenvolvimento humano. **Revista Contrapontos**, v. 14, n. 3, p. 512-526, 2014.

MARINHO-ARAÚJO, C.; ALMEIDA, L. Abordagem de competências, desenvolvimento humano e educação superior. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 32, n. 5, 2017.

OLIVEIRA, C. T. et al. Percepções de estudantes universitários sobre a relação professor-aluno. **Psicologia Escolar e Educacional**, v. 18, n. 2, p. 239-246, 2014.

PEREIRA, A. S.; WAGNER, M. F.; OLIVEIRA, M. S. Déficits em habilidades sociais e ansiedade social: avaliação de estudantes de psicologia. **Psicologia da Educação**, n. 38, p. 113-122, 2014.

PEREIRA, A. F. et al. Depressão dificulta a aprendizagem ou dificuldade na aprendizagem provoca depressão? **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, v. 8, n. 4, p. 126-148, 2019.

VILA, E. M. **Treinamento de habilidades sociais em grupo com professores de crianças com dificuldades de aprendizagem**: uma análise sobre procedimentos e efeitos da intervenção. 2005. Dissertação (Mestrado em Educação Especial) - Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2005.

## **HABILIDADES SOCIAIS DE DISCENTES E DOCENTES UNIVERSITÁRIOS**

*Daniela Santos, Claudia Oliveira*

A maior parte dos alunos que estão ingressando na universidade encontra-se na fase final da adolescência e ainda estão vivendo dilemas e dúvidas comuns a esse momento da vida: indagações e inseguranças. É natural e até necessária a existência desses conflitos nesse período de entrada na universidade, mas é importante ficar alerta a possíveis dificuldades que eles apresentem e, se necessário, desenvolver estratégias de apoio psicossocial.

Gerk e Cunha (2006) ressaltam as dificuldades encontradas por parte dos estudantes para atravessar esse processo de mudança e consideram que, para haver boa adequação do indivíduo à escola, à universidade e às mudanças sociais que todo esse contexto traz, torna-se necessário capacitá-lo para a busca e para o uso de informações na sua vivência diária. A qualidade da transição do ensino médio para o superior depende, na maioria das vezes, do desenvolvimento psicossocial que o próprio estudante possui, não isentando a escola e a universidade de suas responsabilidades na facilitação desse processo. Quando a escola define como missão formar o aluno para a vida, ela não pode se limitar ao desenvolvimento do raciocínio verbal e lógico. Da mesma maneira, a universidade deve ter como objetivo a formação do aluno de maneira integral, preocupando-se com o seu desempenho acadêmico e com a sua frequência escolar, mas, além disso, é importante que ela incentive o treinamento das HS.

Nesse contexto acadêmico, as HS não estão somente relacionadas ao desempenho profissional e ao ajuste do indivíduo dentro da instituição, mas também ao bem-estar físico e psicológico dos discentes universitários, podendo

resultar em um processo de socialização saudável e facilitar o processo de adaptação acadêmica (Figura 36).



**Figura 36.** As habilidades sociais no contexto acadêmico.

## HABILIDADES SOCIAIS NO CONTEXTO ACADÊMICO



Fonte: Elaborada pelos autores.

Segundo Lima, Soares e Souza (2019), “a qualidade da transição para o ensino superior depende tanto do desenvolvimento psicossocial dos alunos, como da oferta de mecanismos de apoio por parte das respectivas instituições de ensino”. Assim, as vivências do estudante no contexto universitário também envolvem questões relacionais e não apenas de cunho curricular (Figura 37).

**Figura 37.** A transição para o ensino superior.



<https://blog.psiquery.com.br/2018/02/22/acompanhamento-psicopedagogico-ensino-superior/ensino-superior-aluno-psiquery/>

Fonte: Elaborada pelos autores

Algumas HS são mais relevantes no que tange a investigação e análise de grupos de universitários, como a capacidade de falar em público, apresentar trabalhos acadêmicos e seminários, reclamar com professores, expressar dúvidas, ou seja, a capacidade de intermediação e negociação entre os indivíduos que integram o grupo, levando uma das partes a ceder para a harmonia entre ambas (Bolsoni-Silva & Carrara, 2010) (Figura 38).

**Figura 38.** Habilidades sociais importantes no ambiente universitário.



Fonte: Elaborada pelos autores.

Os estudantes universitários constituem uma classe profissional que possui a interação social como fundamento de sua atuação profissional, como objeto ou objetivo dessa atuação. Na vida acadêmica de universidade, um repertório de habilidades interpessoais e de desempenho de falar em público pode ser considerado fundamental para um melhor desempenho acadêmico e social dos indivíduos. Nesse contexto universitário, a necessidade de avaliação do desempenho social possui inquestionável relevância social e educacional, já que o comprometimento social e funcional nessas áreas acarreta prejuízos para a qualidade de vida dessas pessoas.

Uma pesquisa com 223 alunos da Universidade de Oxford, utilizando um questionário com trinta situações sociais, constatou que 40% dos estudantes relatavam dificuldades em lidar com situações do dia a dia, em iniciar uma conversa ou sair para dançar (Bryant & Trower, 1974 *apud* Del Prette & Del Prette; Barreto, 2006). De acordo com os dados analisados, foi observado que tentativas fracassadas de inserção no meio

social podem acarretar distúrbios psicossociais e contribuir para o fracasso acadêmico e evasão do curso. Mais uma vez, um repertório adequado de HS pode resultar para o aluno em mais sucesso na vida, o que pode amenizar os efeitos negativos das vivências estressantes que possam aparecer.

Existem diversos comportamentos importantes para avaliar no meio universitário, conforme Figura 39, e segundo Bandeira & Gaglia (2005) e Del Prette et al. (2006).

**Figura 39.** Componentes importantes para avaliar no ambiente universitário.

Elementos fundamentais	para a Competência social
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Falar em público	<input type="checkbox"/> Contruir problemas
<input type="checkbox"/> Lidar com relacionamentos amorosos	<input type="checkbox"/> Resolver problemas
<input type="checkbox"/> Lidar com relações familiares	<input type="checkbox"/> Discriminar entre situações ou estímulos
<input type="checkbox"/> Identificar problemas	<input type="checkbox"/> Aplicar regras

Fonte: Elaborada pelos autores.

Instrumentos de medidas de HS facilitam a identificação de dificuldades de HS, contribuindo tanto para a adaptação acadêmica, como para inserção do mercado de trabalho. No entanto, ainda que diversas pesquisas mostrem o interesse nas HS de universitários, existe no Brasil uma pobreza de escalas, fazendo-se necessária a existência de mais instrumentos para estudar os comportamentos acadêmicos-sociais (Soares et al. 2011; Soares et al., 2017).

Seguem alguns exemplos de instrumentos utilizados no contexto acadêmico para avaliar as habilidades dos estudantes universitários (Figura 40):

**Figura 40.** Instrumentos utilizados no contexto acadêmico para avaliar as habilidades dos estudantes universitários.



Fonte: Elaborada pelos autores.

O IHS-Del-Prette teve, desde seu lançamento, uma grande aceitação no Brasil, em diversos contextos, como acadêmico e profissional, provavelmente consequência da falta de um instrumento desse tipo até então e ao aumento da relevância do tema “HABILIDADES SOCIAIS” em quesitos de pesquisa. Esse questionário tem sido considerado como “padrão-ouro” para a avaliação de outros instrumentos no Brasil, além de ter impulsionado com inspiração a elaboração dos itens de novos instrumentos (Del Prette & Del Prette, 2018).

Soares et al. (2017) analisaram o impacto dos comportamentos sociais acadêmicos nas HS de 289 estudantes universitários de instituições públicas e privadas por meio do Inventário de Habilidades Sociais (IHS) e do Inventário de Comportamentos Sociais Acadêmicos (ICSA). Os estudantes com as HS mais bem desenvolvidas tinham melhor comportamento social acadêmico, sendo observado maior capacidade de se relacionar e de se expressar em um grupo, aumentando sua participação em discussões acadêmicas.

Os testes sociométricos, de uma maneira geral, permitem a compreensão e objetivação do caráter de relações que possam

ser representados em um determinado grupo, proporcionando o entendimento da aprendizagem e o bom relacionamento dos grupos. Nesse sentido, pesquisa realizada com 128 estudantes universitários, utilizou o IHS e um protocolo sociométrico para avaliar o poder preditivo das HS colhidas por autorrelato e dos comportamentos sociais não verbais avaliados pelos pares. O comportamento não verbal apresentou mais variabilidade da aceitação e da rejeição social, em comparação às medidas de autorrelato. Logo, existem diferenças em condutas que provocam aceitação e que minimizam rejeição no contexto educacional universitário (Silva et al., 2017).

Nota-se que esses instrumentos de avaliação das HS poderão auxiliar na percepção da existência ou a ausência de déficits em HS, concluindo que não existe uma única forma de se comportar, mas uma diversidade de comportamentos que podem variar de acordo com a pessoa, suas crenças, valores e atitudes (Caballo, 2012).

Em relação aos **docentes**, o número de trabalhos avaliando as HS de docentes universitários é muito inferior àqueles com estudantes universitários. Inicialmente, é necessário enfatizar o que seriam as competências pedagógicas de um docente, segundo Masetto (2003) (Quadro 6):

#### **Quadro 6.** Competências pedagógicas de um docente.

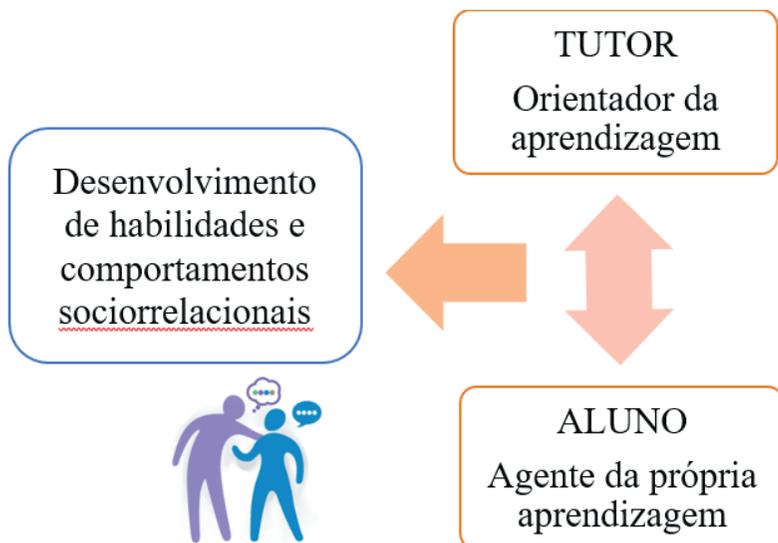
Compreender o processo de ensino e aprendizagem
Ter capacidade de relacionar sua disciplina com o restante do currículo e com a prática profissional
Compreender a relação professor-aluno e aluno-aluno
Ser capaz de identificar, usar e avaliar os efeitos de diferentes estratégias de ensino, empregando-as de acordo com as necessidades e características de seus alunos e do conteúdo que está sendo abordado.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Nas metodologias ativas, o professor atua como o orientador da aprendizagem e o aluno, como agente de

sua própria aprendizagem. Esta forma de aprender requer o desenvolvimento de habilidades e comportamentos sociorrelacionais. A competência de estabelecer relações com os alunos torna-se muito importante para o exercício da docência e para o processo de ensino-aprendizagem (Figura 41).

**Figura 41.** A ABP requer o desenvolvimento de habilidades e comportamentos sociorrelacionais.



Fonte: Elaborada pelos autores.

Na revisão sistemática de Vieira-Santos, Del Prette e Del Prette (2018), enfatiza-se que a relação professor-aluno pode ter muitas consequências na vida acadêmica do aluno, a seguir descritas (Quadro 7):

**Quadro 7.** Consequências da interação professor-aluno na vida acadêmica do aluno.

Satisfação com a experiência universitária e adaptação acadêmica
Impacto sobre a evasão da universidade
Interesse e participação dos alunos em sala de aula
Qualidade de vida do discente

Qualidade do processo de ensino-aprendizagem
Incorporação de valores essenciais ao exercício profissional ético
Maior aprendizagem dos conteúdos acadêmicos
Aproveitamento de oportunidades para engajamento em pesquisas, projetos de extensão e atividades não acadêmicas (teatro, música, esportes)
Orientação para a vida

Fonte: Elaborado pelos autores.

Isso revela que a importância da temática de HS no ensino vem crescendo nos últimos anos, mas a avaliação destas HS em docentes universitários ainda é pequena. Conclui-se então que o estudo das HS possibilita identificar as necessidades de programas ou intervenções de treinamento de habilidades sociais (THS), sendo importante avaliar a eficácia das intervenções sobre esse repertório.

## REFERÊNCIAS

- ANGÉLICO, A. P. **Transtorno de ansiedade social e habilidades sociais**: estudo psicométrico e empírico. Tese (Doutorado em Ciências Médicas) - Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2009.
- BANDEIRA, M.; QUAGLIA, M. A. C. Habilidades sociais de estudantes universitários: identificação de situações sociais significativas. **Interação em Psicologia**, v. 9, n. 1, p. 45-55, 2005.
- BANDEIRA, M.; DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. (Orgs.). **Estudos sobre habilidades sociais e relacionamento interpessoal**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.
- BOLSONI-SILVA, A. T.; CARRARA, K. Habilidades sociais e análise do comportamento: compatibilidades e dissensões conceitual-metodológicas. **Psicologia em revista**, v. 16, n. 2, p. 330-350, 2010.

CABALLO, V. E. **Manual de avaliação e treinamento das habilidades sociais**. São Paulo, SP: Santos. 2012.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. **Psicologia das habilidades sociais: terapia e educação**. 9. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P.; BARRETO, M. C. M. Treinamento de habilidades sociais em grupo com estudantes de psicologia: avaliando um programa de intervenção. In: BANDEIRA, M.; DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. (Orgs.). **Estudos sobre habilidades sociais e relacionamento interpessoal**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006, p. 217-234.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. **Inventário de habilidades sociais 2 (IHS2-Del Prette): manual de aplicação, apuração e interpretação**. São Paulo: Pearson Clinical Brasil, 2018.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. Um sistema de categorias de habilidades sociais educativas. **Paidéia (Ribeirão Preto)**, v. 18, p. 517-530, 2008.

GERK, E.; CUNHA, S. M. As habilidades sociais na adaptação de estudantes ao ensino superior. In: **Estudos sobre habilidades sociais e relacionamento interpessoal**, v. 1, 2006.

LIMA, C. A.; SOARES, A. B.; SOUZA, M. S. Treinamento de habilidades sociais para universitários em situações consideradas difíceis no contexto acadêmico. **Psicologia Clínica**, v. 31, n. 1, p. 95-121, 2019.

MASETTO, M. T. **Competência pedagógica do professor universitário**. São Paulo, SP: Summus. 2003.

SILVA, A. G.; BARTHOLOMEU, D.; MONTIEL, J. M. Habilidades sociais e comportamento social não verbal: Implicações para a aceitação e rejeição na universidade. **Estudos de Psicologia**, v. 22, n. 1, p. 17-27, 2017.

SOARES, A. B.; MOURÃO, L.; MELLO, T. V. S. Estudo para a construção de um instrumento de comportamentos acadêmicos-sociais para estudantes universitários. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, v. 11, n. 2, p. 488-506, 2011.

SOARES, A. B. et al. O impacto dos comportamentos sociais acadêmicos nas habilidades sociais de estudantes. **Revista Interinstitucional de Psicologia**, v. 10, n. 1, p. 69-80, 2017.

VIEIRA-SANTOS, J.; DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. Inventário de habilidades sociais educativas do professor universitário-versão aluno (IHSE-PU-Aluno): dados preliminares. **Avaliação Psicológica**, v. 17, n. 2, p. 260-270, 2018.

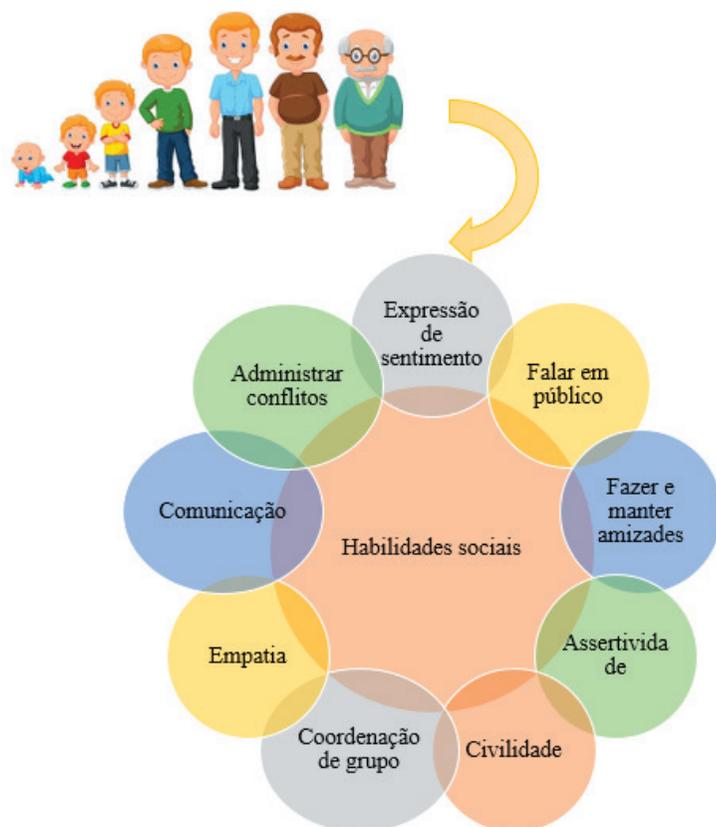


## TREINAMENTO DE HABILIDADES SOCIAIS

*Daniela Santos, Claudia Oliveira, Louyse Teixeira*

O ser humano começa a desenvolver HS no momento em que nasce, pois neste momento já traz consigo um comportamento individual, ligado à hereditariedade. O comportamento de cada um pode ser definido pela aprendizagem ao longo da vida, de forma que o repertório de HS vai ficando cada vez mais elaborado durante o desenvolvimento pessoal. Este aprendizado ocorre a partir da interação social (Figura 42).

**Figura 42.** O desenvolvimento das habilidades sociais ao longo da vida.



Fonte: Elaborada pelos autores.

O desenvolvimento de um repertório de comportamentos socialmente competentes está diretamente ligado à qualidade de vida, ao bem-estar físico e a uma boa saúde mental, significando que as interações sociais são extremamente importantes em todas as etapas do desenvolvimento humano (Figura 43).

**Figura 43.** O papel das interações sociais no desenvolvimento humano.



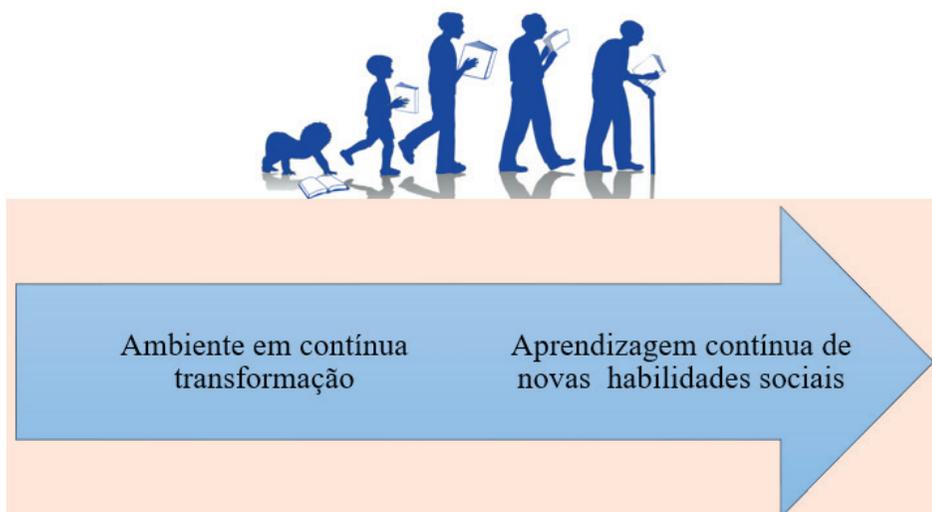
Fonte: Elaborada pelos autores.

Indivíduos com bons relacionamentos interpessoais tendem a ser mais saudáveis, menos propensos a doenças e também mais produtivos no trabalho. O indivíduo socialmente competente é visto como autorreforçador, com boa autoestima e bom senso de autoeficácia, facilitando seu convívio com as adversidades e o enfrentamento diante de situações estressantes.

As HS podem ser aprendidas de forma **não sistemática** (no convívio com a família, amigos, colegas de estudo, de trabalho, etc.) e de forma **sistemática** (nos programas de Treinamento de Habilidades Sociais). A aprendizagem das HS acontece nas interações familiares, no convívio com amigos, cônjuge, colegas de trabalho e mídias sociais, estando relacionada à observação e à percepção do que determinado tipo de comportamento ocasiona para si mesmo ou para os outros, com uma tendência a repetir comportamentos com resultados satisfatórios e a excluir aqueles com consequências desagradáveis.

Um indivíduo precisa aprender continuamente novas HS, considerando que o ambiente está em contínua transformação e grande parte desse ambiente é social (Figura 44).

**Figura 44.** Aprendizagem contínua ao longo da vida é essencial.



Fonte: Elaborada pelos autores.

Foto disponível em: <https://geomedi.edu.ge/wp-content/uploads/2020/10/lifelong-learning-1024x378.png>

Embora as HS sejam aprendidas ao longo da vida, quando as condições não favorecem essa aquisição, o processo

pode ser recuperado por meio de treinamento sistemático, em contextos estruturados e por meio de estratégias grupais bem conduzidas. O campo teórico-prático atualmente designado por “Treinamento de Habilidades Sociais” (THS) possui algumas premissas básicas, importantes para a sua compreensão e, também, para a aplicabilidade de suas tecnologias de avaliação e intervenção. Entre elas, podemos citar que as HS são aprendidas e contemplam as dimensões pessoal, situacional e cultural (Del Prette & Del Prette, 1999) e que um bom repertório de habilidades sociais não garante um desempenho socialmente competente (Bolsoni - Silva, 2002).

Muitos programas têm sido estruturados para diversos contextos com a finalidade de promover o aprendizado de HS de maneira sistematizada. A capacitação dos educadores em HS profissionais é indispensável para diversos fatores, segundo Del Prette e Del Prette (2006) (Figura 45):

**Figura 45.** A necessidade de capacitação dos educadores em habilidades sociais profissionais.



Fonte: Elaborada pelos autores.

Nos cursos com metodologias ativas de aprendizagem como ABP, os tutores precisam conhecer e desenvolver habilidades importantes: resolver conflitos entre pessoas e dentro do grupo, coordenar tarefas em grupo, manter relações satisfatórias no local de trabalho, ser otimista e perseverante, estar automotivado para o ensino, saber lidar com suas emoções, com as emoções dos alunos, com situações de estresse e com críticas, ser criativo, ter autocontrole, confiar em suas capacidades, saber fazer e receber elogios, entre outras (Figura 46).

**Figura 46.** Habilidades importantes para tutores da ABP.



Fonte: Elaborada pelos autores.

Dois conjuntos de competências são fundamentais para o processo de ensino-aprendizagem, segundo Del Prette e Del Prette (2013), estando descritos no Quadro 8:

**Quadro 8.** Conjunto de competências fundamentais para o ensino-aprendizagem.

Competência interpessoal	Habilidade analítica
Percepção das demandas do contexto escolar	Observação, análise e discriminação sobre o progresso dos alunos
Flexibilidade	Relevância do crescimento no contexto educacional
Conhecimento do nível sociocultural dos alunos	Habilidades de reflexão de suas práticas pedagógicas
Utilização de práticas educativas que possam levar os alunos a resolver os problemas	

Fonte: Elaborado pelos autores.

Alguns dos objetivos do treinamento de tutores é identificar, definir e avaliar as HS, auxiliando o desenvolvimento da capacidade do indivíduo de se relacionar com o outro de maneira produtiva e satisfatória. Um treinamento das habilidades sociais educativas dos tutores pode permitir que os mesmos utilizem diferentes alternativas de desempenho às demandas da sala de aula, tenham flexibilidade para mudar suas condutas frente ao desempenho do aluno, possam discriminar o progresso dos alunos de acordo com suas capacidades reais ou potenciais e tenham mais criatividade nas interações educativas em sala de aula.

O THS também pode ajudar a melhorar as relações interpessoais no ambiente de trabalho. Este treinamento deve visar desenvolver a capacidade de iniciar, conduzir e encerrar conversações; fazer e responder perguntas de forma eficaz; falar em público adequadamente; expressar amor, agrado e afeto, bem como, incômodo ou desagrado; defender os próprios direitos mantendo o respeito ao outro; pedir ajuda, bem como dar apoio; a sabedoria de saber dizer não; a empatia; elogiar e aceitar elogios; expressar opiniões; desculpar-se ou admitir não conhecimento; mudar e saber pedir mudança de

comportamento do outro; solicitar e fornecer *feedback* positivo e negativo, entre outras habilidades. Quando o profissional se torna socialmente hábil (ou com competência social), o resultado será apresentar relações pessoais e profissionais mais produtivas, satisfatórias e duradouras, além de bem-estar físico e mental e bom funcionamento psicológico.

No Brasil, existe uma predominância de programas de THS com abordagem cognitivo-comportamental, amplamente descrito por Del Prette e Del Prette (2011). Esses programas abrangem diferentes modelos, tais como: cursos de formação de professores, ações terapêuticas, programas universitários e educativos. O THS compreende duas etapas, não necessariamente separadas: a de avaliação e a de intervenção (Figura 47).

**Figura 47.** Etapas do Treinamento de Habilidades Sociais.



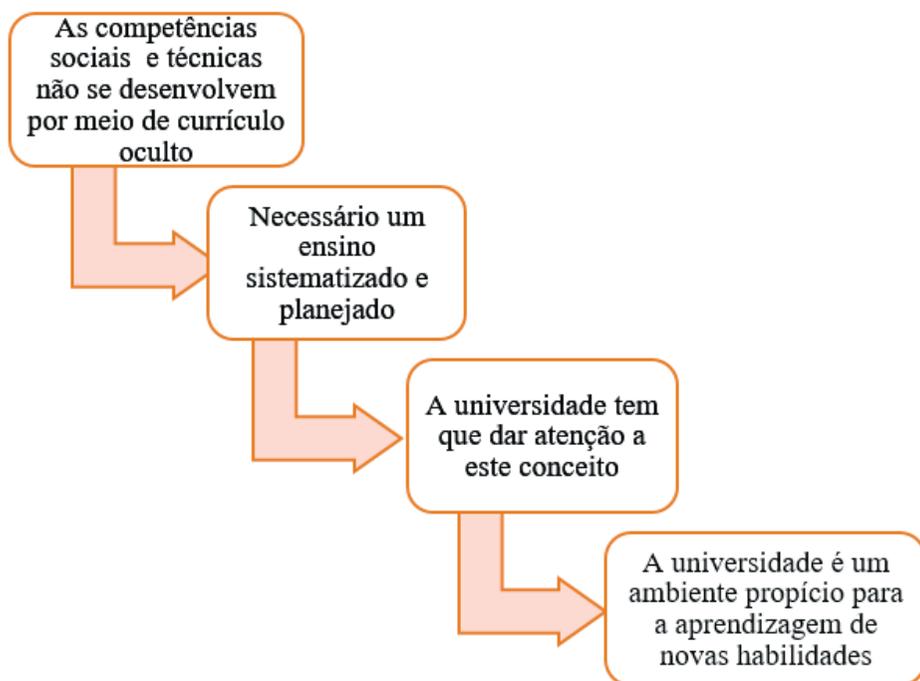
Fonte: Elaborada pelos autores.

A **avaliação** busca identificar déficits de HS e excessos comportamentais, respostas emocionais concomitantes e crenças distorcidas que estejam contribuindo para a ausência de comportamentos socialmente habilidosos. Na **intervenção**, entre as técnicas mais empregadas constam o fornecimento de instruções, ensaio comportamental, modelação, modelagem, *feedback* verbal e em vídeo, tarefas de casa, reestruturação cognitiva, solução de problemas e relaxamento. Para as intervenções que são em grupo, citamos as vivências, as quais apresentam atividades que mobilizam sentimentos, pensamentos e ações, tendo o objetivo de minimizar disfunções comportamentais e maximizar as HS.

No contexto da vida acadêmica, existem diversas dificuldades ligadas às habilidades de relacionamento interpessoal em discentes. Nesse sentido, Lima, Soares e Souza (2019) realizaram e avaliaram a efetividade de um programa de THS com onze estudantes de instituições públicas e privadas de ensino superior. Os autores usaram o ICSA e o IHS e perceberam a relação entre as HS, vivências acadêmicas e comportamentos sociais acadêmicos. Todos os participantes tiveram ganhos quanto à aquisição de HS e observou-se que existe relação associativa positiva desses quesitos. Os resultados desse estudo chamaram a atenção para a importância de as universidades possuírem recursos que auxiliem os alunos em suas mais variadas necessidades, seja no campo acadêmico ou das relações interpessoais.

O ambiente universitário é adequado para a aprendizagem de novas habilidades, uma vez que os atores deste ambiente se encontram diante de novos desafios na vida pessoal e profissional. Entretanto, o meio universitário não pode esperar que as competências sociais e técnicas se desenvolvem por meio de currículo oculto, sendo assim, necessário um ensino sistematizado e planejado destas competências (Figura 48).

**Figura 48.** A universidade como ambiente propício para a aprendizagem de novas habilidades.



Fonte: Elaborada pelos autores.

É importante ainda ressaltar que as HS podem sofrer intervenções a nível da prevenção primária, secundária e terciária (Quadro 9). Programas de desenvolvimento de HS são uma importante ferramenta em todos os níveis de atuação em saúde. Ajudam a promover a saúde mental, uma vez que as HS são um fator de proteção ao desenvolvimento humano.

Em relação às iniciativas de THS no Brasil, considerando a importância das HS na formação dos universitários, foram implementados “Programas de Desenvolvimento Interpessoal Profissional (PRODIP)” para professores do curso de Ciências Exatas, assim como testada por Del Prette et al. (1999).

**Quadro 9.** Tipos de intervenção dirigidas às habilidades sociais.

<b>Tipos de intervenção</b>	<b>Significado</b>
Prevenção primária	Intervenções dirigidas a grupos ou pessoas expostas a fatores de risco (contextos não favoráveis ao desenvolvimento de habilidades sociais satisfatórias, mas não acometidas de problemas interpessoais).
Prevenção secundária	Intervenções dirigidas a grupos ou pessoas expostas a fatores de risco para problemas interpessoais (exemplo: crianças, adolescentes, pais e adultos com problemas de relacionamento interpessoal).
Prevenção terciária	Intervenções para reduzir as consequências de déficits acentuados de habilidades sociais (exemplo: pessoas portadoras de autismo ou esquizofrenia, gagueira, deficiência mental leve), sem pretensão de cura.

Fonte: Elaborado pelos autores.

O PRODIP utiliza o método vivencial, ou seja, usa um conjunto de atividades estruturadas simulando situações do dia a dia de relacionamento social dos participantes, a fim de demandar atenção a sentimentos, pensamentos e ações, objetivando suprir deficiências e aumentar as HS em programas de THS em grupo (Del Prette & Del Prette, 2001).

Gorayeb, Cunha Neto e Bugliani (2003) construíram um programa denominado “Habilidades de vida com adolescentes e professores de uma comunidade de Ribeirão Preto (SP)”, a fim de aprimorar habilidades para lidar com situações de risco que podem levar a abuso de drogas, doenças sexualmente transmissíveis, gravidez precoce, violência no trânsito e morte por acidente. O programa aconteceu com sessões grupais e encontros semanais, onde, através de dinâmicas de grupo,

dramatizações e outras modalidades, foram treinadas habilidades como resolução de problemas e tomada de decisão, pensamento crítico e criativo, comunicação adequada, relacionamento interpessoal, medidas de autoconhecimento, se colocar no lugar do outro, lidar com sentimentos e estresse.

Uma intervenção voltada para psicólogos e estudantes de psicologia, que utilizam muito as relações interpessoais em seu trabalho, foi realizada por Del Prette, Del Prette e Barreto (1999), da qual participaram 39 alunos designados para o Grupo Experimental ou Grupo Controle. Foram realizadas sessões semanais para discussão de informações sobre como aplicar o THS e vivências grupais para diminuição da ansiedade, reestruturação cognitiva, resolução de problemas e aprimoramento das HS comumente necessárias nas interações pessoais, grupais e profissionais, em grau de complexidade crescente. Foram realizadas análises qualitativas posteriormente, revelando satisfação dos participantes com os resultados do programa.

## REFERÊNCIAS

BOLSONI-SILVA, A. T. Habilidades sociais: breve análise da teoria e da prática à luz da análise do comportamento. **Interação em psicologia**, v. 6, n. 2, 2002.

BORTOLATTO, M. O. et al. Treinamento em habilidades sociais com universitários: Revisão sistemática da literatura. **Psico (Porto Alegre)**, v. 52, n. 1, p. 35692-35692, 2021.

CABALLO, V. E. **Manual de avaliação e treinamento das habilidades sociais**. São Paulo, SP: Santos. 2012.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. **Psicologia das habilidades sociais: terapia e educação**. 9. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z.; BARRETO, M. C. M. Habilidades sociais en la formación profesional del psicólogo: análisis de un programa de intervención. **Psicología conductual**, v. 7, n. 1, p. 27-47, 1999.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. **Psicologia das relações interpessoais e habilidades sociais**: vivências para o trabalho em grupo. Petrópolis: Vozes, 2001.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. O uso de vivências no treinamento de habilidades sociais. In: MARINHO, M.L.; CABALLO, V. E. (Orgs.), **Psicologia clínica e da saúde**. Londrina (Brasil): APICSA, 2001, p. 117-135.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. **Relações interpessoais e habilidades sociais na Educação**, 2006. Disponível em: <http://www.rihs.ufscar.br>. Acesso em: 20 de dezembro de 2021.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. Enfoques e modelos do treinamento de habilidades sociais. In: DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P, (Orgs.). **Habilidades sociais**: intervenções efetivas em grupo. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011, p. 19-56.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. **Psicologia das habilidades sociais**: terapia, educação e trabalho. 9. ed. Petrópolis: Vozes, 2012.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. Social skills inventory (SSI-Del-Prette): Characteristics and studies in Brazil. **Social anxiety disorders**, p. 49-62, 2013.

FALCONE, E. O. Contribuições para o treinamento de habilidades de interação. In: GUILHARDI, H. J. et al. (Orgs.). **Sobre comportamento e cognição**: Contribuições para a construção da teoria do comportamento. Santo André, SP: ESETec. 2002, p. 91-104.

GORAYEB, R.; CUNHA NETTO, J. R.; BUGLIANI, M. A. P. Promoção de saúde na adolescência: experiência com

programas de ensino de habilidades de vida. In: TRINDADE, Z. A.; ANDRADE, A. N. (Orgs.), **Psicologia e saúde: um campo em construção**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003, p. 89-100.

LIMA, C. A.; SOARES, A. B.; SOUZA, M. S. Treinamento de habilidades sociais para universitários em situações consideradas difíceis no contexto acadêmico. **Psicologia Clínica**, v. 31, n. 1, p. 95-121, 2019.

MAIA, D. A. S.; LOBO, B. O. M. O desenvolvimento da habilidade de solução de problemas interpessoais e a convivência na escola. **Psicologia em Revista**, v. 19, n. 1, p.17-29, 2013.

MURTA, S. G. Aplicações do treinamento em habilidades sociais: análise da produção nacional. **Psicologia: Reflexão e crítica**, v. 18, p. 283-291, 2005.

SOARES, B. A.; DEL PRETTE, Z. A. P. Habilidades sociais e adaptação à universidade: Convergências e divergências dos constructos. **Análise Psicológica**, v. 33, n. 2, p. 139-151, 2015.

VERDE, R.A. **Curso na modalidade a distância para desenvolvimento das congruências do tutor na aprendizagem baseada em problemas**. 2019. Dissertação (Mestrado Profissional em Educação para o Ensino na Área de Saúde) - Faculdade Pernambucana de Saúde, Recife, 2019.



ISBN: 978-65-89839-24-8

**CBL**



9 786589 839248