

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

**THALLYSSON ICARO CUTRIM CAMPELO**

**HABILIDADES SOCIAIS PROFISSIONAIS DE PSICÓLOGOS:  
Desenvolvimento de um instrumento de medida**

São Luís – MA

2019

**THALLYSSON ICARO CUTRIM CAMPELO**

**HABILIDADES SOCIAIS PROFISSIONAIS DE PSICÓLOGOS:  
Desenvolvimento de um instrumento de medida**

Monografia apresentada ao curso de Psicologia da Universidade Federal do Maranhão, para obtenção do título de psicólogo.

Orientador: Prof. Dr. Lucas Guimarães  
Cardoso de Sá

São Luís – MA

2019

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).  
Núcleo Integrado de Bibliotecas/UFMA

Campelo, Thallysson Icaro Cutrim.

Habilidades sociais Profissionais de Psicólogos :  
Desenvolvimento de um instrumento de medida / Thallysson  
Icaro Cutrim Campelo. - 2019.

68 f.

Orientador(a): Lucas Guimarães Cardoso de Sá.

Monografia (Graduação) - Curso de Psicologia,  
Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2019.

1. Assertividade. 2. Comunicação. 3. Empatia. 4.  
Habilidades Sociais. 5. Psicólogos. I. Sá, Lucas  
Guimarães Cardoso de. II. Título.

**THALLYSSON ICARO CUTRIM CAMPELO**

**HABILIDADES SOCIAIS PROFISSIONAIS DE PSICÓLOGOS:  
Desenvolvimento de um instrumento de medida**

Monografia apresentada ao  
curso de Psicologia da  
Universidade Federal do  
Maranhão, para obtenção do  
título de psicólogo.

Aprovada em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Lucas Guimarães Cardoso de Sá (Orientador)  
Doutor em Psicologia  
Universidade Federal do Maranhão

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Catarina Malcher Teixeira (1ºmembro)  
Doutora em Psicologia  
Universidade Federal do Maranhão

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Natália Rodvalho Garcia Menescal (2ºmembro)  
Doutora em Psicologia Escolar e do Desenvolvimento Humano  
Universidade Federal do Maranhão

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente a Deus por ter me acompanhado e me dado forças para terminar a graduação e ter me mostrado sempre o melhor caminho a ser seguido, ter colocado pessoas maravilhosas que me proporcionaram experiências magníficas.

À minha família, meu irmão Anthony, por ter me dado apoio e ideias e por ter dividido o notebook comigo todo esse tempo (risos), um agradecimento especial aos meus pais, Paulo e Leide que sempre me deram forças e pensamentos positivos, sendo base em minha vida, me motivando e me apoiando em todas as minhas decisões, sem o esforço deles muito provavelmente eu nem estaria tendo a oportunidade de estar terminando uma graduação em uma Universidade pública, em um grande curso, o esforço e sacrifício de vocês não foi em vão! Muito obrigado. Agradecimento especial por meus avós, tias, tios, primos, primas, madrinhas e padrinhos que sempre me apoiaram e deram suporte.

À minha namorada Nicolle que me acolheu e escutou todas as minhas reclamações e angústias, obrigado por fazer parte da minha trajetória e sempre me dar forças para eu continuar firme e forte, sem você terminar essa graduação seria uma tarefa muito mais difícil.

A Lucas Sá, que foi um orientador espetacular, me acolheu, me deu suporte e teve muita paciência, principalmente com os prazos (risos). Além de ser uma referência no curso, foi um dos professores e disciplinas que mais me identifiquei, influenciando diretamente no meu interesse pela temática, além de ser uma referência como profissional e como ser humano.

A Leandro Belfort e Luiz Felipe por serem verdadeiros irmãos no curso, sempre dando muitas risadas e fazendo trabalhos acadêmicos juntos. Tenho certeza que serão ótimos profissionais e que sempre poderemos contar uns com os outros.

A Jadir Lessa e Heitor Oliveira por serem ótimos supervisores de estágio, me dando uma grande referência de profissionais e de seres humanos. À todos os professores que tive na graduação. À Aline e Suelma que foram ótimas supervisoras técnicas, me ensinando tudo que estava ao alcance, sempre com muito respeito e muita liberdade, devo grande parte do meu conhecimento na

área a vocês. Aos meus colegas de turma e de orientação de estágio: Gabi, Bianca, Yasmim, Jóine, Padilha, Vitor, Valentina e Luiz Felipe.

A todos os meus amigos de grupos de jovens, de escola e de infância (Celso, Gabriel, Hudson, Solon, João Felipe), sempre me desejando forças e perseverança na minha caminhada acadêmica.

Um agradecimento especial a todos que tiraram um tempo para responder meu questionário e a todos que ajudaram a divulgar, tornando possível a concretização desta pesquisa.

## RESUMO

As Habilidades Sociais (HS) são definidas como um construto descritivo dos comportamentos sociais valorizados em determinada cultura com alta probabilidade de resultados favoráveis para o indivíduo, seu grupo e comunidade. Elas são importantes para os psicólogos por promoverem uma interação social saudável e uma prática profissional mais eficaz. É importante ter um instrumento de medida das HS profissionais de psicólogos, pois este permitirá identificar e auxiliar os graduandos de psicologia e psicólogos a desenvolverem HS que servirão de base para o exercício profissional adequado. Diante disso o objetivo deste estudo foi desenvolver um instrumento de avaliação das habilidades sociais profissionais de psicólogos. Com base na literatura da área e em entrevistas com especialistas foram identificadas as HS que eram mais importantes e/ou que os profissionais ou estagiários de psicologia apresentavam maiores dificuldades em emití-las. A assertividade, comunicação e a empatia foram as mais citadas. Em seguida foram elaborados 61 itens que passaram por análise de juízes que avaliaram adequação semântica e teórica. Após essa etapa o instrumento passou a ter 42 itens. Foi realizado um pré-teste, no qual foi identificado a necessidade de inclusão de um item e a reformulação da redação de outros. Uma amostra composta por 100 estudantes estagiários de psicologia e profissionais formados respondeu ao instrumento com 43 itens, nomeado Instrumento de Avaliação de Habilidades Sociais de psicólogos (IAHSP). Foi realizada a análise fatorial exploratória que identificou uma estrutura unifatorial composta pelos 43 itens, com cargas fatoriais variando entre 0,33 e 0,77 e variância explicada total de 37,23% o que mostra evidências de validade de estrutura interna. A precisão foi de 0,96 o que é considerado excelente pela literatura. O IAHSP também mostrou evidências de validade de critério concorrente ao distinguir entre estagiários e profissionais já formados de Psicologia. O IAHSP mostra ser um instrumento promissor para avaliação das Habilidades Sociais de psicólogos, ainda que necessite de maiores aprofundamentos psicométricos.

**Palavras-chave:** habilidades sociais, assertividade, empatia, comunicação, psicólogos.

## **ABSTRACT**

Social Skills (SS) are defined as a descriptive construct of social behaviors valued in a particular culture with high probability of favorable results for the individual, its group and community. They are important to psychologists for promoting healthy social interaction and more effective professional practice. It is important to have a measuring instrument for professional SS psychologists because it will allow identifying and assisting psychology undergraduates psychologists to develop SS they will serve as a base for appropriate professional practice. Therefore, this paper has had the objective to develop an instrument to evaluate the professional social skills of psychologists. It Based on the literature of the area in interviews with specialist. HS were identified that were more important and / or that professionals or psychology trainees had greater difficulties in issuing them. Assertiveness, communication and empathy were the most cited. Then, 61 items were elaborated which they were analyzed by judges who evaluated semantic theoretical adequacy. After that the instrument had 42 items. A Pre-test was performed, where it was identified the need to include one item reformulate the writing. A sample composed of 100 trainee psychology students and trained professionals answered the instrument with 43 items, named Instrument of Assessment of Social Skills of Psychologists (IAHSP). An exploratory factorial analysis was performed to identify a single factorial structure composed of 43 items with factorial loads varying between 0.33 and 0.77 and explained total variance of 37.23%, which shows evidence of validity of internal structure. The accuracy was 0.96 which is considered excellent in the literature. The IAHSP also showed evidence of concurrent criterion validity by distinguishing between trainees and already trained Psychology professionals. The IAHSP shows to be a promising instrument for the evaluation of the Social Skills of psychologists, although it needs more psychometric deepening.

**Keywords:** social skills, assertiveness, empathy, communication, psychologists.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>09</b>
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>11</b>
<b>3. OBJETIVOS.....</b>	<b>26</b>
<b>4. MÉTODO.....</b>	<b>27</b>
4.1 Aspectos Éticos.....	27
4.2 Identificação das Habilidades Sociais de psicólogos.....	27
4.3 Elaboração de itens.....	28
4.4 Análise da qualidade dos itens.....	28
4.5 Pré-teste.....	29
4.6 Verificação de evidências de validade.....	29
4.7 Avaliação da precisão.....	29
<b>5. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>30</b>
5.1 Resultados da fase de identificação das Habilidades Sociais de psicólogos.....	30
5.2 Resultados da fase de elaboração de itens.....	35
5.3 Resultado da fase de análise da qualidade dos itens.....	35
5.4 Resultado da fase do Pré-teste.....	41
5.5 Resultado da fase de verificação de evidências de validade.....	41
5.6 Resultado da fase de avaliação da precisão.....	45
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>46</b>
REFERÊNCIAS.....	48
APÊNDICES.....	55

## 1. INTRODUÇÃO

O estudo do campo teórico e prático das Habilidades Sociais (HS) é relevante para a sociedade em geral ao permitir a descrição e a intervenção científica em comportamentos sociais de um indivíduo ou grupo, a partir de critérios claros, visando melhores interações interpessoais. Esta consideração inicial está de acordo com a definição de habilidades sociais como sendo classes de comportamentos existentes no repertório do indivíduo que contribuem para um desempenho socialmente competente (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2017). Murta (2005) salienta que tais habilidades envolvem comportamentos necessários a uma relação interpessoal bem-sucedida, conforme parâmetros típicos de cada contexto e cultura.

Nos processos envolvendo as habilidades sociais, uma das tarefas mais complexas é mensurar o nível desse repertório em um indivíduo. Para isso, diversos instrumentos têm sido desenvolvidos a fim de identificar, descrever e quantificá-lo. Del Prette e Del Prette (2019) apresentam os principais instrumentos de HS com propriedades psicométricas aferidas disponíveis no Brasil. Os autores afirmam que houve um crescimento significativo de instrumentos na última década. Atualmente são nove instrumentos aprovados pelo Conselho Federal de Psicologia e outros 23 produzidos e não comercializados. Exemplos são: Inventário de Habilidades Sociais-IHS-Del Prette-2 (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2018), Sistema de avaliação de Habilidades Sociais-SSRS (FREITAS, 2008), Escala Matson de Habilidades Sociais para adolescentes-MESSY (MATSON; ROTATORI; HELSEN, 1983), Escala de comportamento de pré-escolares-PKBS (MERREL, 2002), Questionário de Habilidades Sociais e de regulação das emoções-ERSSQ (BUTTERWORTH; HODGE; SOFRONOFF; BEAUMONT; GRAY; ROBERTS; HORSTEAD; CLARKE; HOWLIN; TAFFE; EINFELD, 2014) (indicado para utilização com crianças com diagnóstico de TEA), Questionário de habilidades sociais comportamentos e contextos para universitários-QHC (BOLSONI-SILVA; LOUREIRO, 2016), dentre outros.

Historicamente, o instrumento mais utilizado tem sido o IHS-Del Prette, desenvolvido por Almir Del Prette e Zilda A.P. Del Prette no início dos anos 2000, para atender a necessidade de um instrumento de avaliação do desempenho

social condizente com a cultura brasileira. Recentemente foi lançada a segunda versão do inventário, nomeada IHS-2 (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2018).

As HS têm impactos significativos na qualidade de vida de diversos grupos, entre eles, os estudantes universitários. Na literatura, observa-se que diferentes profissões requerem predominância de diferentes classes habilidades sociais (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2017) e que os instrumentos disponíveis atualmente, voltados para a população geral, embora forneçam informações abrangentes, são muito amplos para o alcance de objetivos específicos, sem contemplar as especificidades de cada profissão.

Assim, pode-se questionar: para o psicólogo, quais habilidades sociais são mais importantes na sua prática profissional? Para o psicólogo em formação, que habilidades são imprescindíveis e devem ser desenvolvidas antes do início do exercício profissional? É relevante avaliar o repertório de HS específicas ao contexto situacional-cultural dos psicólogos? Seria melhor ter um instrumento específico para isso?

Diante de todas essas perguntas e respondendo afirmativamente as duas últimas, o presente estudo buscará desenvolver um instrumento de medida das HS específico para psicólogos, uma vez que não foram encontrados na literatura instrumentos destinados para este grupo. O desenvolvimento de tal instrumento poderá permitir identificar e auxiliar os graduandos de psicologia e psicólogos a desenvolverem HS que servirão de base para o exercício profissional adequado, por meio de programas de treinamento específicos na área, além de contribuir na formação de graduandos em psicologia, por meio de disciplinas que possibilitem a discussão e treinamento de tais habilidades.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Na literatura, dois sentidos distintos têm sido adotados para o termo Habilidades Sociais, um referente aos aspectos teórico-práticos de produção e aplicação de conhecimento psicológico e o outro aos conceitos chave dentro deste campo. Em relação ao campo teórico-prático, busca-se identificar, definir, avaliar e promover as Habilidades Sociais e os demais fatores associados ao julgamento da competência social do indivíduo, além de relacionar um bom repertório de HS com interações sociais saudáveis e a falta delas com quadros nosológicos (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001). Enquanto conceitos chave, busca-se caracterizar, diferenciar e relacionar os principais conteúdos associados ao campo das Habilidades Sociais: Desempenho Social, Competência Social e Habilidades Sociais.

Para Comodo e Dias (2017) a origem do campo das HS não é consensual. Para autores como Caballo (2003), ele seria derivado do treinamento assertivo surgido nos Estados Unidos, com Joseph Wolpe, o primeiro autor a empregar o termo “assertivo”, difundido posteriormente nos Estados Unidos na década de 1970, com a obra “*Your perfect right*” (Seu perfeito direito) de Robert Alberti e Michael Emmons, o primeiro livro dedicado exclusivamente ao tema da assertividade. Caballo (2003) sugere que o termo Habilidades Sociais surgiu como substituto ao já usado “Comportamento assertivo” de Wolpe, por isso tais termos se equivaleriam por compartilharem do mesmo grupo de categorias comportamentais a treinar e o mesmo conjunto de elementos.

Já para autores como Del Prette e Del Prette (1996, 1999) a origem deste campo remete aos estudos de Michael Argyle, na Inglaterra, nos anos 1960, que relacionou as Habilidades Sociais com analogias referentes à relação homem-máquina, transpondo o conceito de habilidades nessa interação para relações humanas, destacando semelhanças, mas também reconhecendo suas diferenças. Para explicar os processos interacionistas sociais, Argyle recorreu a noções e conceitos da Análise do Comportamento, como os princípios de reforçamento e punição, e conceitos de base cognitivista, como percepção social e papel social, além de contribuições da teoria social cognitiva de Albert Bandura.

No Brasil, segundo Comodo e Dias (2017), o primeiro trabalho relacionado às Habilidades Sociais foi publicado por Del Prette (1978), mas apenas na

década de 1990 houve um número consistente de publicações na área. Os autores que mais se destacam neste campo são o Almir Del Prette e Zilda A.P. Del Prette, pioneiros da pesquisa e prática no país, com grande acervo de publicações na área e alta frequência de citações em estudos e artigos (BOLSONI-SILVA, 2010).

Essa contextualização histórica é importante para destacar as controvérsias na compreensão dos conceitos Habilidade Sociais (HS) e Competência Social (CS), tidos como sinônimos em certos momentos e como complementares em outros. Para Comodo e Dias (2017) tais controvérsias devem-se à constante atualização e desenvolvimento teórico da área, movimentos estes considerados positivos pelas autoras, uma vez que reforçam o crescimento do campo no Brasil. Neste trabalho será adotada a perspectiva de Del Prette e Del Prette (2017b), na qual tais conceitos são tidos como complementares.

Para compreender os conceitos e as relações entre Habilidades Sociais e Competência Social é preciso que seja primeiramente introduzido o conceito de Desempenho Social. O Desempenho Social (DS) é qualquer tipo de comportamento ou sequências de comportamentos apresentados por um indivíduo em uma situação social e que podem incluir tanto comportamentos socialmente desejáveis como indesejáveis (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2017a).

Para Del Prette e Del Prette (2017a) os comportamentos socialmente desejáveis contribuem para uma saúde coletiva, por meio de comportamentos aceitos pela cultura ou subcultura através de classes e subclasses de Habilidades Sociais (conceitos estes que serão abordados com mais detalhes adiante), como por exemplo: manifestar respeito e empatia, expressar opiniões, discordância e sentimento positivo e negativo, fazer amizades, dar e receber *feedbacks*. Por sua vez, comportamentos socialmente indesejáveis são aqueles que interferem na qualidade dos relacionamentos interpessoais e não são socialmente aprovados. São divididos em ativos, que englobam as agressões e violências (físicas, morais, psicológicas) e em passivos, ligados a aceitação de injustiças, evitação, conformismo, sujeição, prostração. Tais comportamentos

merecem enfoque por estarem relacionados à problemas e transtornos psicológicos, necessitando de identificação para serem enfrentados.

Portanto, todo comportamento observado em uma interação social pode ser chamado de desempenho social, seja ele culturalmente avaliado como aprovável ou reprovável. De forma distinta, as Habilidades Sociais caracterizam apenas os comportamentos que serão aceitos e valorizados em determinada sociedade, contribuindo para o sucesso da interação social. A presença delas é condição necessária para que um comportamento seja avaliado como socialmente competente. Na literatura, as HS são definidas como “um construto descritivo dos comportamentos sociais valorizados em determinada cultura com alta probabilidade de resultados favoráveis para o indivíduo, seu grupo e comunidade que podem contribuir para um desempenho socialmente competente em tarefas interpessoais” (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2017a, p. 24).

Para Del Prette e Del Prette (2017a) as HS possuem algumas características importantes que merecem destaque: (a) são um conjunto de comportamentos classificados em diferentes classes e subclasses integrados e disponíveis no repertório de um indivíduo, que podem ou não serem colocados em prática; (b) não podem ser considerados traços de personalidade, ou seja, as HS não nascem com o indivíduo, pelo contrário, são aprendidas e, quando existem condições favoráveis, há o aprendizado das HS, quando não existem há déficits; (c) são situacionais-culturais, dependem de valores, normas e regras presentes em uma localidade; (d) cada subgrupo da sociedade (gênero, idade, nível socioeconômico, papel social, profissão, etc.) priorizam diferentes HS; (e) existem alguns comportamentos que são valorizados na maioria das culturas, por exemplo, o de saudar e despedir-se; (f) repertórios bem elaborados são geralmente incompatíveis com os comportamentos não habilidosos passivos e ativos.

Os mesmos autores caracterizam as habilidades sociais como comportamentos sociais e por isso seu processo de aprendizagem é resultado de uma interação social e são selecionados nos níveis: filogenético, ontogenético e cultural. O nível filogenético diz respeito aos aspectos fisiológicos e anatômicos e que possibilitam sucesso ou não das interações sociais, tais como a

flexibilidade da musculatura facial (que possibilita maior expressividade); a sensibilidade aos estímulos sociais (que promove a aproximação entre participantes da mesma espécie); e a suscetibilidade à seleção pelas consequências (que amplia as possibilidades de aprendizagem na relação com o outro).

As características ontogenéticas são aquelas aprendidas ao longo da vida do indivíduo, por meio da emissão de diversos comportamentos selecionados pelo ambiente que sejam a família, escola, ambientes de trabalho e lazer, por meio de três processos: a) modelação, processo pelo qual o indivíduo aprende comportamentos através da observação de modelos de outros indivíduos; b) instrução, processo onde o aprendizado de determinado comportamento depende de um comando, instrução ou regra de outrem; e c) consequenciação, onde o processo de aprendizagem está relacionado às consequências de determinada ação, tais consequências podem estimular o comportamento aprendido ou extinguí-lo.

A seleção em nível cultural refere-se a como cada sociedade passa seus princípios aprováveis e reprováveis de comportamento por gerações. Skinner (1981/2007) argumenta que o fator primordial para o desenvolvimento da cultura é o desenvolvimento da linguagem ou comportamento verbal que possibilitou aos indivíduos desenvolver padrões comportamentais de cooperação, formação de regras e aconselhamento, aprendizagem por instrução, desenvolvimento de práticas éticas, técnicas de autogestão e, além disso, permitiu o desenvolvimento do autoconhecimento ou consciência. É importante salientar que cada grupo da sociedade é composto por diferentes subgrupos, que podem valorizar mais ou menos determinado comportamento.

Na literatura, as HS aparecem em grupos com características semelhantes, chamadas de classes e subclasses. Segundo Del Prette e Del Prette (2017b), dentro de uma classe os comportamentos possuem funções semelhantes e podem ser topograficamente diferentes, ou seja, a forma como se apresenta o comportamento possui características visuais diferentes. Por exemplo, cumprimentar e despedir-se de alguém, embora apresentem a mesma funcionalidade, não são executadas da mesma forma.

Dentre as classes de HS representadas, existem aquelas que poderiam ser consideradas como Habilidades Sociais Básicas, já que estão presentes em mais de uma classe, são elas: observar e descrever comportamentos, relatar interações, fazer e responder perguntas, elogiar, etc. Por isso, Del Prette e Del Prette (2017b) consideram que tais habilidades devem ser alvo de aperfeiçoamento desde as primeiras sessões de um programa de intervenção em HS para pessoas que possuem déficits em interações sociais, concomitante com as habilidades de dar *feedbacks*, efetuar análise de contingência e demonstrar afeto positivo, pois estes comportamentos contribuirão para aquisições posteriores de novos comportamentos socialmente competentes.

A organização das principais classes encontradas nos atuais estudos da área é denominada de portfólio de Habilidades Sociais, conforme Tabela 1 retirada de Del Prette e Del Prette (2017b).

Tabela 1 – Portfólio de Habilidades Sociais

<b>Classe</b>	<b>Definição</b>
<b>Comunicação</b>	Iniciar e manter a conversação, dar e receber <i>feedbacks</i> , fazer e responder perguntas, elogiar e agradecer elogios, dar opinião. A comunicação tanto pode ser face a face como indiretamente, através, por exemplo, de meios eletrônicos;
<b>Civilidade</b>	Cumprimentar e/ou responder a cumprimentos, agradecer, desculpar-se, dentre outras formas de polidez em diferentes culturas;
<b>Fazer e manter amizade</b>	Iniciar conversação, apresentar informações livres, ouvir/fazer confidências, demonstrar gentileza, manter contato, expressar sentimentos, elogiar, dar <i>feedback</i> , manifestar solidariedade diante de problemas;
<b>Empatia</b>	Manter contato visual, aproximar-se do outro, escutar, colocar-se no lugar do outro, expressar compreensão, demonstrar disposição para ajudar.
<b>Assertivas</b>	Defender direitos próprios ou de outrem; Questionar, discordar, opinar, solicitar explicações; Fazer e recusar pedidos; Expressar desagrado e pedir mudança de comportamento; Manejar críticas; Falar com autoridades; Desculpar-se e admitir falhas.

Tabela 1 – Portfólio de Habilidades Sociais

<b>Expressar solidariedade</b>	Identificar necessidades do outro, oferecer ajuda, expressar apoio, cooperar, expressar compaixão, fazer doações;
<b>Manejar conflitos e resolver problemas interpessoais</b>	Acalmar-se exercitando autocontrole diante de indicadores emocionais de um problema, reconhecer, nomear e definir um problema, elaborar alternativas de comportamento;
<b>Expressar afeto e intimidade (namoro, sexo)</b>	Aproximar-se e demonstrar afetividade ao outro por meio de contato visual, sorriso, toque, fazer e responder respostas pessoais, dar informações livres, partilhar de brincadeiras, demonstrar interesse pelo bem-estar do outro, lidar com relações íntimas e sexuais;
<b>Coordenar grupo</b>	Organizar a atividade, distribuir tarefas, incentivar a participação de todos, controlar o tempo e o foco na tarefa, dar feedbacks a todos, mediar interações;
<b>Falar em público</b>	Cumprimentar, distribuir o olhar pela plateia, usar tom de voz audível, fazer/responder perguntas, agradecer a atenção ao finalizar.

Fonte: DEL PRETTE, Almir; DEL PRETTE, Zilda A.P. Competência Social e Habilidades Sociais : Manual teórico-prático. 1. ed. Petrópoles, RJ: EDITORA VOZES, 2017. 28 p.

A assertividade pode ser considerada a classe de habilidades sociais mais importante (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009) e pode ser caracterizada como a capacidade de expressão de pensamentos, sentimentos e crenças de maneira apropriada, buscando com isto a afirmação dos próprios direitos, sem no entanto, violar os direitos dos outros (LANGE; JSKUBOWSKKI, 1978 apud BANDEIRA et al., 2005). Os primeiros estudos sobre a assertividade surgiram no final da década de 1940, nos Estados Unidos, com Andrew Salter (RIMM; MASTERS, 1983; DEL PRETTE; DEL PRETTE, 1999) e, posteriormente, foi introduzido com uma das classes das HS nos estudos de Michael Argyle, em meados dos anos 1960, na Inglaterra ( DEL PRETTE; DE PRETTE, 1999).

As habilidades assertivas são observadas principalmente em situações de reivindicações, defesa e ampliação de direitos, quando esses direitos já foram violados ou para afirmar o respeito e a dignidade humana (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2017a). Segundo esses autores comportar-se de forma assertiva implica em: (1) manifestar opinião, concordar, discordar; (2) fazer, aceitar e recusar pedidos, (3) desculpa-se e admitir falhas; (4) estabelecer relacionamento afetivo/sexual; (5) encerrar relacionamento; (6) expressar raiva e pedir mudança de comportamento; (7) interagir com autoridades; (8) lidar com críticas (DEL PRETTE; DEL PRETTE; 2010).

Outra classe importante na prática profissional da Psicologia, bem como no campo da saúde em geral, é a empatia. A empatia caracteriza-se por ser a “capacidade de compreender, de forma acurada, bem como de compartilhar ou considerar sentimentos, necessidades e perspectivas de alguém, expressando esse entendimento de tal maneira que a outra pessoa se sinta compreendida e validada” (FALCONE et al., 2008, p. 323). Elliot et al. (2011) concebem a habilidade empática como preditora de uma boa relação terapêutica. E em Bandeira (2006) a classe de empatia foi considerada uma das mais importantes no contexto profissional do psicólogo, corroborando com essa pesquisa.

A literatura aponta importantes efeitos positivos da empatia, como: a formação de vínculos afetivos de maior qualidade (ELLIOT et al., 2011; FALCONE, 1999); diminuição da angústia pessoal e desgaste emocional (KESTENBERG; FALCONE, 2011); desenvolvimento de condutas pró-sociais (SÁNCHEZ-QUEIJA, OLIVA; PARRA, 2006;); maior capacidade de resolução de problemas (GARAIGORDOBIL; MAGANTO, 2011); maior adesão ao tratamento (CARVAJAL et al. 2004) e aumento da autoestima do paciente (BYLUND MAKOUL, 2005).

Outra habilidade importante no processo de interações sociais é a automonitoria, que Del Prette e Del Prette (2017) caracterizam como uma habilidade metacognitiva e comportamental pela qual a pessoa observa, interpreta, descreve e regula seus pensamentos, sentimentos e comportamentos em situações sociais, favorecendo por consequência a capacidade de se autoconhecer e de autopercepção nas relações, capacidade esta que promove uma reflexão e avaliação de si, a fim de conseguir eficiência nas interações.

O repertório de habilidades sociais não deveria ser interpretado como tudo ou nada, tem ou não tem, mas sim em termos de níveis distintos de um contínuo que, didaticamente, podem ser classificados em déficits e recursos (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2017a). Como tratado anteriormente, as HS são situacionais e aprendidas, o que acarreta o fato de que os níveis podem ser elevados através da aprendizagem de tais habilidades, por exemplo, por meio de um programa de ensino, chamado comumente de Treinamento de Habilidades Sociais (THS). Para poder desenvolver estratégias, procedimentos e técnicas para este aumento, é necessário que primeiramente se conheça os tipos dos chamados de déficits, que são níveis considerados muito baixos de repertório de habilidades sociais.

Para Del Prette e Del Prette (2017b) existem três tipos de déficits: a) de aquisição, quando a habilidade em questão ainda não faz parte do repertório do indivíduo, seja por falta de conhecimento ou de oportunidades de aprendizagem, por exemplo, quando uma criança inicia sua vida escolar e ainda não sabe bem como agir e responder solicitações de professores e alunos; b) de desempenho, que trata do comportamento que é emitido com frequência abaixo do desejável, como por exemplo, uma pessoa que sabe ser gentil “quando quer”, mas geralmente é indelicada com os demais, é o caso do “sei, mas não quero”; e c) de fluência, quando o comportamento pode até ocorrer com frequência, mas a forma não é eficiente e não promove um resultado social esperado, como quando uma pessoa fala baixo ou gaguejando e, por isso, não recebe a atenção dos demais, o que pode gerar ansiedade e interferir no desempenho social.

Relacionado diretamente às HS, outro conceito chave é o de Competência Social (CS), caracterizada como “um constructo avaliativo do desempenho de um indivíduo (pensamentos, sentimentos e ações) em uma tarefa interpessoal que atende aos objetivos deste e às demandas da situação e cultura, produzindo resultados positivos conforme critérios instrumentais e éticos” (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2017a, p.37). O repertório de HS é essencial para a CS, como apresenta Trower (1995), que o considera como “tijolos construtores da competência social”. Por meio da aplicação das HS é possível avaliar a qualidade do desempenho em termos de competência social. A Competência social é, portanto, um construto avaliativo do desempenho social, baseada em

critérios instrumentais e éticos e que leva em conta a coerência entre o pensar, o sentir e o agir. Possui uma dimensão instrumental, que refere-se aos efeitos positivos imediatos para a pessoa, ou seja, o que ela obtém em suas interações com as demais e uma dimensão ética, que refere-se aos efeitos também de médio e longo prazo para o indivíduo, para o interlocutor e para o grupo social (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2017a).

Essas dimensões devem ser subordinadas a uma regra de convivência da sociedade, nomeada de Regra Áurea, o “não fazer ao outro aquilo que não gostaria de que lhe fizesse”, garantindo assim equilíbrio na convivência e os direitos interpessoais. A coerência entre o pensar, o sentir e o agir significa dizer que os comportamentos publicamente observáveis precisam ser coerentes com os comportamentos encobertos, aqueles que apenas o próprio indivíduo tem acesso imediato e que controlam ou/e interferem na prática das HS (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2017b).

Para Del Prette e Del Prette (2017a) os critérios que permitem avaliar o quanto a Competência Social está ou não presente nas relações interpessoais são:

- a) Consecução do objetivo: refere-se a uma consequência imediata e específica da relação, em que se avalia se os objetivos da tarefa interpessoal foram alcançados;
- b) Manutenção/melhora da autoestima: relacionado às consequências também imediatas, porém avalia de que forma (neutra, positiva, negativa) a interação pessoal afetou na autoestima e satisfação dos participantes;
- c) Manutenção/melhora da qualidade da relação: são consequências a médio e longo prazo e avaliam a possibilidade de melhora ou manutenção do contato social;
- d) Equilíbrio de poder entre os interlocutores: refere-se a avaliação da equidade dos benefícios da relação, se ambos os interlocutores foram beneficiados de forma equilibrada.
- e) Respeito/ampliação dos direitos humanos interpessoais: refere-se à avaliação dos direitos dos interlocutores em expressar suas opiniões e serem respeitados, ter oportunidade de falar e ouvir, garantia da dignidade e integridade física.

Além dos critérios supracitados, existem também requisitos que o indivíduo precisa dispor para que possa ter um desempenho avaliado como socialmente competente. Tais requisitos, ainda segundo Del Prette e Del Prette (2017b) são:

1. Um repertório de HS pertinente a atividade que este indivíduo vai realizar.
2. Compromisso com valores de convivência compatíveis com a dimensão ética da CS.
3. Autonitoria do desempenho da interação.
4. Autoconhecimento de recursos e limitações associado ao conhecimento das normas e regras do ambiente social em que se encontra, ou seja, é necessário que haja conhecimento de si mesmo, do outro e do contexto no qual as pessoas estão inseridas.

Por outro lado, destaca-se que um repertório de HS nem sempre garante a CS. Seja porque, por exemplo, as HS sofrem com deficiências na forma como são apresentadas (déficit de fluência) ou o indivíduo não se sente motivado para apresentar um comportamento socialmente aprovável (déficit de desempenho), mas também porque se os critérios de CS não forem alcançados, de nada serve o repertório de HS. Assim, se um indivíduo usa seu repertório de HS apenas em benefício próprio e garante seus objetivos, mas o outro não, não é possível avaliar o comportamento como socialmente competente.

Destaca-se também a importância do desenvolvimento e difusão de estudos sobre Habilidades Sociais. A partir deles se torna possível gerar um impacto positivo na sociedade, evidenciando os tipos de comportamentos desejáveis e saudáveis a serem seguidos, a que eles se relacionam, como seria possível intervir de maneira efetiva, entre outros aspectos.

Há tempos tais estudos são realizados. Apenas para ilustrar, na pesquisa de Zigler e Phillips (1960,1961), realizada com pacientes psiquiátricos internados, foi observado que, quanto maior a CS prévia, menor era o tempo de internação e o índice de recaídas e que o nível de competência social anterior à hospitalização demonstrou ser um fator determinante do ajuste posterior à hospitalização, melhor que o diagnóstico psiquiátrico ou o tipo de tratamento recebido no hospital.

A seguir serão apresentados estudos que envolvem as HS no contexto universitário ou profissional. Devido ao foco deste trabalho, serão destacadas quais HS foram investigadas e, quando possível, quais foram as mais frequentes em estudantes de psicologia ou psicólogos.

Para Bolsoni-Silva et al. (2009) as HS são muito importantes no meio acadêmico, pois permitem que os universitários se ajustem aos novos desafios que essa etapa da vida lhes proporciona. Muitos alunos tentam se adaptar sozinhos, porém, alguns sentem dificuldades em ampliar seus repertórios de habilidades sociais e acadêmicas, vivendo, em alguns casos, uma situação de desamparo.

Bolsoni-Silva et al. (2010) mostraram que estudantes recém-chegados a universidade, de diversos cursos, apresentavam maiores déficits em HS quando comparados aos universitários dos últimos anos em comunicação, expressividade e resolução de conflitos. Os instrumentos utilizados para chegar a este dado foram: IHS-Del Prette (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001b) e o Questionário de Habilidades Sociais para Universitários – Comportamentos e Contexto (QHSU-CC). Para as autoras, a exposição às contingências no âmbito universitário promove o advento de certas HS, porém ressaltam que se houvesse programas de treinamento para tais estudantes ou disciplinas específicas na grade curricular, o repertório individual de HS seria melhor desenvolvido.

O estudo de Ribeiro e Bolsoni-Silva (2011) também trouxe contribuições quanto ao tema, mostrando comportamentos tidos como maiores dificuldades por universitários: falar em público, conversar em relacionamento amoroso, com amigos e familiares e paquerar. Os instrumentos utilizados foram: IHS-Del Prette (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001b) e um roteiro de entrevista semiestruturado. As autoras salientaram ainda que os resultados obtidos pelo IHS-Del Prette evidenciaram que 50% da amostra tinha repertório de habilidades sociais com indicação para treinamento.

Soares e Del Prette (2013) realizaram uma pesquisa com universitários a fim de elencar as situações interpessoais mais frequentes e de maior e menor dificuldade para este público. As situações mais fáceis e que ocorrem com maior frequência envolvem empatia, expressar sentimentos positivos, gentileza, solidariedade, elogiar e agradecer. Já as situações consideradas mais difíceis e

que ocorrem com menos frequência, envolvem HS assertivas ou de enfrentamento, expressar opiniões, pedir mudanças de comportamento, expor-se a desconhecidos, lidar com críticas, dar e receber *feedbacks* negativo. Tais situações envolvem risco de reações indesejáveis do outro, por isso são as habilidades que mais necessitariam treino.

Gomes e Soares (2016) relacionaram as HS com o desempenho acadêmico e constataram que um bom repertório de habilidades sociais pode influenciar positivamente no desempenho acadêmico dos estudantes. Os instrumentos utilizados foram: IHS-Del Prette (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001b), Teste de Raciocínio Abstrato da Bateria de Provas de Raciocínio e o Questionário de envolvimento acadêmico (QEA; Versão A – Expectativas). As HS que mais interferem de modo positivo para o universitário são as de enfrentamento, assertivas, de autoafirmação e de autocontrole da agressividade, enquanto as habilidades sociais de conversação influenciam de modo negativo no rendimento acadêmico, pois estudantes que possuem altos escores neste fator geralmente primam pela aquisição de novos laços de amizade em detrimento da busca efetiva de resultados acadêmicos mais substantivos.

No estudo de Bolsoni-Silva e Loureiro (2017) mostrou que um repertório de HS deficitário é um fator preditor da depressão. Os instrumentos utilizados foram: IHS-Del Prette (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001b), Questionário de Avaliação de Habilidades Sociais e Contexto para Universitários – QHC-Universitários, Inventário de Depressão de Beck (BDI) e Entrevista Clínica Estruturada para o DSM-IV (SCID-I-Versão Clínica). Para as autoras, um treino de HS é essencial, tanto para desenvolver as HS do indivíduo com tal transtorno, quanto para prevenir o mesmo. Neste estudo os estudantes que não apresentavam depressão tiveram escores estatisticamente maiores do que aqueles que apresentavam, em: comunicação, expressão de afeto, expressão de sentimentos negativos, lidar com críticas e falar em público.

Para Zutião et al.(2018), a experiência no estágio curricular obrigatório e/ou Programa Institucional de Bolsas de Iniciação à Docência (PIBID) possibilita um maior repertório de HS para universitários, com diferenças estatisticamente significativas para os fatores: “Autocontrole da agressividade” e “Autoexposição a desconhecidos e situações novas” se comparado a alunos do mesmo curso e

instituição que não passaram por tal experiência. Para isso foi utilizado os seguintes instrumentos: IHS-Del Prette (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001b) e o Questionário Socioeconômico Critério Brasil. As autoras, assim como Bolsoni-Silva et al. (2010), salientam que tais resultados seriam mais relevantes se houvesse disciplinas específicas na graduação que promovessem o desenvolvimento de tais habilidades.

Em estudos específicos com graduandos de psicologia, Del Prette (1978) considerava que as instituições de ensino se preocupavam bem mais em formar o aluno em termos de aprendizagem acadêmica que interpessoal. Assim, o estudante, muitas vezes, desenvolviam um referencial teórico, domínio de técnicas e conceitos, mas apresentavam dificuldades em determinados comportamentos interpessoais ao chegar em situações profissionais, tais como: dizer “não” sem se justificar e/ou ficar ansioso, obter atenção de funcionários subalternos em um hospital, para pedido de informações, solicitar material a outrem, negar empréstimo de materiais a pessoas que possam perde-los, informar ao cliente de seus atrasos nas sessões terapêuticas, relacionar-se com profissionais de outras áreas, etc; evidenciando desde os primeiros estudos que a classe de assertividade, assim como as habilidades sociais de enfretamento são as que os estudantes de psicologia tem maiores dificuldades e que necessitam de maior atenção para que se possa ter um treinamento específico para desenvolvimento destas habilidades.

Ao final deste estudo, o autor deixou em evidência a discussão de uma melhor preparação dos estudantes de psicologia por parte das instituições formadoras, com disciplinas e atividades que possibilitariam um maior treino e conseqüentemente, uma maior efetividade na emissão dos comportamentos socialmente competentes.

Anos depois, Magalhães e Murta (2003) concordaram com a perspectiva de Del Prette (1978) ao considerarem que o ensino de HS para estudantes de psicologia ainda era negligenciado. Propuseram um Treinamento de Habilidades Sociais e obtiveram desenvolvimentos significativos. Para Bandeira et al. (2006) tanto os estudantes de começo quanto os de fim de curso estão longe de apresentar repertório de HS satisfatórios para o exercício pleno da profissão.

Del Prette et al. (2004) buscaram a caracterização do repertório de habilidades sociais de 564 estudantes de Psicologia de universidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Bahia, utilizando o IHS-Del Prette (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001b) e os resultados indicaram que estes, apresentaram escores mais altos que os da amostra normativa no escore geral de HS e nos fatores: enfrentamento e autoafirmação; conversação e desenvoltura social; auto exposição a desconhecidos e situações novas e mais baixos nos fatores expressão de afeto positivo e autocontrole da agressividade. Tais resultados são importantes indicativos sobre as habilidades dos futuros psicólogos.

Dentro desta perspectiva, Bandeira et al. (2006) identificaram quais habilidades 74 psicólogos, de Minas Gerais, consideram como mais importantes no exercício profissional. O estudo apresentou 51 habilidades para uma amostra de 74 psicólogos, que caracterizaram o nível de importância de cada habilidade. O resultado foi que 39 foram consideradas de muita ou máxima importância para o exercício profissional da psicologia, porém quanto ao domínio de tais habilidades, o resultado foi bem abaixo do esperado, ou seja, nem todas as habilidades classificadas como importantes fazem parte do repertório de tais profissionais. As quatro habilidades avaliadas como cruciais para o exercício da profissão são: “Ouvir, com atenção a fala da outra pessoa”, “Observar, com atenção, expressões verbais relevantes”, “Recusar pedidos abusivos” e “Ajudar o outro a identificar os seus sentimentos”, habilidades estas que atualmente estão incluídas nas classes de habilidades sociais: Assertividade e comunicação, segundo Del Prette e Del Prette (2017a).

Ainda com relação as HS de estudantes de psicologia, Carneiro (2009, 2011) realizou um estudo de avaliação de tais habilidades em alunos de graduação em Psicologia da Universidade Federal do Maranhão. Participaram da pesquisa, 24 alunos divididos em 3 grupos, o primeiro denominado de G1 formado por estudantes de primeiro, segundo e terceiro período; o segundo intitulado de G2, formado por estudantes do quinto período e o grupo denominado de G3, formado pelos estudantes do sétimo e nono período. A autora observou após a aplicação do IHS-Del Prette (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001b), que havia pouca diferença no repertório de habilidades sociais

dos 3 grupos, afirmando, portanto, que o curso de Psicologia da instituição, assim como a maioria dos cursos de psicologia, conforme apontado por Del Prette (1978), não oferecia aparatos suficientes para o desenvolvimento e formação de respostas sociais adequadas em seus alunos.

Diante do exposto observa-se que há uma grande importância do estudo das habilidades sociais para a melhoria das interações em sociedade. Observa-se também que as HS são pouco desenvolvidas em estudantes de forma geral e percebe-se que o THS promove um desenvolvimento significativo dessas habilidades. Não obstante, percebe-se também que, apesar do curso de Psicologia, de maneira geral, ter em sua formação disciplinas que discutem sobre a temática, tais instituições não promovem atividades que possibilitem seus estudantes a desenvolverem tais comportamentos.

Há, portanto, uma lacuna acadêmica, evidenciada pelo número pequeno de estudos com estudantes e profissionais de Psicologia e uma lacuna social, relacionada à qualidade da formação profissional de psicólogos além do conhecimento teórico, mas também interpessoal. Diante destas evidências, o presente estudo busca a construção de um instrumento específico que possibilite a avaliação mais precisa das HS de psicólogos e estudantes de Psicologia, a fim de identificar quais habilidades são mais relevantes e as dificuldades encontradas para colocar em prática as classes e subclasses dessas habilidades, proporcionando assim informações mais específicas e um direcionamento para que futuramente possam ser desenvolvidas estratégias que possibilitem a aquisição, manutenção e desenvolvimento das HS.

### **3.Objetivos**

#### **Objetivo geral**

Desenvolver um instrumento de avaliação das habilidades sociais profissionais de psicólogos.

#### **Objetivos específicos**

- Identificar as classes de habilidades sociais mais importantes para a atuação profissional de psicólogos;
- Elaborar itens para representar o construto habilidades sociais profissionais de psicólogos;
- Avaliar a validade do conteúdo dos itens;
- Verificar a validade de estrutura interna;
- Investigar evidência de validade de critério;
- Analisar dados de precisão do instrumento.

## 4. MÉTODO

### 4.1. Aspectos Éticos

Este trabalho se orientou pelos preceitos do Conselho Nacional de Saúde em relação às Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisas Envolvendo Seres Humanos (Resolução 466/2012) e as recomendações do Código de ética do Psicólogo e aprovado pelo Comitê de Ética da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) sob parecer Nº 3.294.274. O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), elaborado de acordo com as normas do Comitê De Ética, foi apresentado a todos os participantes.

### 4.2. Fase 1: Identificação das habilidades sociais de psicólogos

Seguindo indicações de Pasquali (2010), o instrumento começou a ser construído a partir de duas fontes: (a) literatura específica da área e (b) entrevistas com especialistas. Para o primeiro caso, foi utilizado como base o texto *Habilidades interpessoais na atuação do psicólogo*, de Bandeira et al. (2006) e o capítulo *Habilidades Sociais*, de Del Prette e Del Prette (2017). Para as entrevistas com especialistas foi utilizado um roteiro semiestruturado composto por quatro perguntas que tratavam da identificação das habilidades sociais na sua área principal de atuação profissional, na Psicologia em geral, assim como a percepção dos especialistas sobre as classes de HS menos elaboradas em estagiários de Psicologia em seus campos de estágio específico obrigatório e sobre quais HS deveriam ser desenvolvidas no início da vida profissional (Apêndice A). Todas as classes e subclasses citadas foram selecionadas para a formulação dos itens do inventário.

Após esta etapa, foi apresentado, aos especialistas, o portfólio de habilidades sociais (Apêndice B) apresentado por Del Prette e Del Prette (2017), composto de 10 classes de habilidades sociais, divididas em diversas subclasses. Os especialistas avaliaram de 1 a 5 a importância e a dificuldade de cada uma delas para estudantes de Psicologia em fase de estágio curricular obrigatório. Foi utilizado o critério de média mínima de 4 de concordância entre os especialistas para uma classe ser considerada importante ou geradora de dificuldade.

### **4.3. Fase 2: Elaboração de itens**

As classes e subclasses de habilidades sociais profissionais de psicólogos mais citadas nas entrevistas e avaliadas como importantes ou geradoras de dificuldade no portfólio de habilidade sociais foram transformadas em itens, ou seja, frases contendo descrição de comportamentos comuns ao contexto da prática profissional psicológica. Tais itens seguiram os critérios de Pasquali (2010) para construção de instrumentos, são eles: expressar comportamentos e não abstrações; ser objetivo; expressar uma única ideia; ser compreensível para pessoas com diferentes níveis de instruções; medirem apenas um fator; variarem quanto a dificuldade, evitarem expressões que possam confundir o leitor ou dar ideias de intensidade, tais como “frequentemente”, “muito”, “pouco”; passarem um caráter de seriedade e credibilidade; e possuir uma quantidade suficiente que possa medir de forma abrangente o traço latente.

### **4.4. Fase 3: Análise da qualidade dos itens.**

Os itens elaborados foram submetidos juízes especialistas que fizeram a análise semântica e de conteúdo (Apêndice C), estimando o quanto cada um dos itens mostrados contemplavam subclasses de habilidades sociais importantes para a prática profissional de psicólogos e avaliando a qualidade da compreensão e adequação das frases. Os juízes eram compostos por especialistas na área de Habilidades sociais, com no mínimo cinco anos de experiência, atuando em Psicologia Clínica, Psicologia Organizacional e do Trabalho ou docência. Para isto foi utilizada uma escala *tipo Likert* variando entre 1 e 5, em que 1 indicava pouquíssima importância e 5 indicava muitíssima importância para a atuação profissional. Ao final, o juiz poderia sugerir alterações na redação dos itens, visando melhor compreensão, além de sugerir novos itens, se houvesse algum comportamento que não estivesse descrito na tabela, mas fosse necessário. Foi utilizado o Coeficiente de Validade de Conteúdo (CVC) para estimar o grau de concordância entre juízes quanto à representatividade do conteúdo. Apenas itens com valores superiores a 0,80 foram mantidos na versão seguinte do instrumento.

#### **4.5. Fase 4: Pré-teste.**

Posteriormente à investigação da validade de conteúdo, Pasquali (2010) sugere que o conjunto de itens seja aplicado a uma pequena amostra a fim de verificar se estão compreensíveis. Cinco estudantes de Psicologia matriculados em estágio curricular obrigatório participaram desta etapa e avaliaram a adequação dos itens, sugerindo alterações de redação, exclusão ou inclusão de itens.

#### **4.6. Fase 5: Verificação de evidências de validade**

Nesta etapa, 100 pessoas responderam ao instrumento, 79 mulheres e 21 homens, com idades entre 20 e 65 anos, sendo 56 estagiários de Psicologia (38 em psicologia clínica; 6 em social; 4 em organizacional e do trabalho; 2 em escolar; 2 em estágio tanto em clínica quanto organizacional e do trabalho; 1 em saúde, 1 em hospitalar; 1 tanto em clínica, escolar e social e 1 em psicodiagnóstico na clínica) e 44 profissionais formados (20 em psicologia clínica; 6 em social; 6 em organizacional e do trabalho; 5 em escolar/educacional; 4 em hospitalar; 1 em jurídica, 1 tanto em clínica quanto saúde; 1 tanto em clínica quanto em docência).

O instrumento foi enviado via *Google Forms*, uma ferramenta gratuita online que cria diversos tipos de formulários, para profissionais e estagiários da psicologia. A hipótese para a validade de critério é que a pontuação do instrumento consiga diferenciar a variável externa “nível de formação”, ou seja, habilidades sociais seriam maiores em psicólogos formados, já com experiência que em estagiários de Psicologia. Para esta correlação, foi utilizado teste *t* de *Student*, de comparação entre dois grupos para amostras independentes, utilizando critério de significância de 0,05. Os dados foram analisados na ferramenta *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), pacote estatístico para as ciências sociais, em sua versão 25.

#### **4.7. Fase 6: Avaliação da precisão**

Para a avaliação da precisão, foi calculado o valor do coeficiente alfa ou alfa de Cronbach, que é uma medida de consistência interna para medir o nível de correlação entre os escores dos itens. Foi utilizado como critério valor mínimo de 0,70.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 5.1 Resultados da fase de identificação das Habilidades Sociais de psicólogos

As entrevistas com os especialistas apontaram frequências de citações das classes de habilidades sociais, quanto a importância e/ou dificuldade encontradas tanto em profissionais formados, quanto em estudantes de psicologia. A Tabela 2 a seguir mostra o número de citações:

Tabela 2 - Frequência de citações das classes de HS

<b>Classe</b>	<b>Citações</b>
<b>Assertivas</b>	12
<b>Comunicação</b>	9
<b>Empatia</b>	8
<b>Manejar conflitos e resolver problemas interpessoais</b>	6
<b>Falar em público</b>	4
<b>Civilidade</b>	3
<b>Coordenar grupos</b>	3
<b>Expressar solidariedade</b>	1
<b>Expressar afeto e intimidade: (Namoro, sexo)</b>	0
<b>Fazer e manter amizade</b>	0

As classes com maior número de citações foram: assertividade, em seguida de comunicação e empatia. E as classes que apresentaram menor número de citações foram as classes de: Fazer e manter amizade e Expressar afeto e intimidade (namoro, sexo), ambas com nenhuma citação. A hipótese para o maior número de citações para a classe de assertividade, deve-se ao grande número de publicações quanto a essa temática e também por ser considerada a classe de habilidades sociais mais importante historicamente, fazendo parte da

origem do campo teórico-prático das HS (DEL PRETTE; DEL PRETTE 2009). Além disso, na prática profissional do psicólogo, a assertividade é um dos comportamentos mais difíceis de serem elaborados e emitidos de forma correta, evidenciados desde o estudo de Del Prette (1978), deixando portanto, esta classe em evidência ao se tratar de importância e/ou dificuldades de serem emitidas.

De forma semelhante, a comunicação e a empatia são classes de HS bastante valorizadas pelos profissionais da Psicologia. A primeira corrobora os estudos de Bandeira et al. (2006), que colocam a classe de comunicação, junto com a assertividade, como as mais importantes para as práticas profissionais dos psicólogos. Estas duas classes são complementares de modo geral, e de forma ainda mais evidente neste contexto de atuação do psicólogo, pois exige-se um repertório bastante elaborado em comunicação, devido as vivências profissionais estarem diretamente ligadas a relação com outras pessoas, sendo também pré-requisito para o desempenho da assertividade.

A empatia, por sua vez, mostra-se fundamental na relação terapêutica, como visto nos estudos de Falcone (1999), Carvajal et al. (2004), Bylund makoul (2005), Sánchez-Queija e Parra (2006), Elliot et al. (2011), Kestenberg e Falcone (2011), Garaigordobil e Maganto (2011). A área clínica, por ser onde se encontra o maior número de profissionais, a importância da empatia fica bastante evidente, uma vez que para a atuação profissional do psicólogo a empatia garante a formação de vínculos afetivos de maior qualidade, diminuição da angústia pessoal e desgaste emocional, desenvolvimento de condutas pró-sociais, maior capacidade de resolução de problemas, maior adesão ao tratamento e aumento da autoestima do paciente. Apesar da importância da empatia no contexto da Psicologia Clínica, esta também mostra-se importante nas outras áreas de atuação do psicólogo, pois a habilidade de se colocar no lugar do outro, validar os sentimentos de outrem e valorizar o cliente traz pode garantir uma prática profissional muito mais eficaz.

Em relação as classes pouco citadas ou não citadas, observa-se que “Fazer e manter amizade” e “Expressar afeto e intimidade (namoro, sexo)” não possuem relação contextual com a prática profissional dos psicólogos, por isso

considerou-se a possibilidade de descartá-las da formulação de itens para o instrumento.

As avaliações dos juízes quanto a importância de cada classe de HS para a atuação dos psicólogos estão descritas na Tabela 3, apresentada a seguir.

Tabela 3 - Grau de Importância das classes de HS para estudantes de psicologia em fase de estágio curricular obrigatório

<b>Classe</b>	<b>Juiz 1</b>	<b>Juiz 2</b>	<b>Juiz 3</b>	<b>Média</b>
<b>Comunicação</b>	5	5	5	<b>5,0</b>
<b>Empatia</b>	5	5	5	<b>5,0</b>
<b>Assertivas</b>	5	5	5	<b>5,0</b>
<b>Manejar conflitos e resolver problemas interpessoais</b>	5	5	5	<b>5,0</b>
<b>Coordenar grupos</b>	3	5	4	<b>4,0</b>
<b>Expressar solidariedade</b>	4	5	3	<b>4,0</b>
<b>Civildade</b>	3	4	4	<b>3,6</b>
<b>Falar em público</b>	1	4	3	<b>2,6</b>
<b>Fazer e manter amizade</b>	1	4	2	<b>2,3</b>
<b>Expressar afeto e intimidade: (Namoro, sexo)</b>	1	1	2	<b>1,3</b>

Novamente a assertividade, a empatia e a comunicação apareceram como altamente relevantes, acompanhadas por “Manejar conflitos e resolver problemas interpessoais”. Esta classe pode ter sido considerada relevante porque, como citam Marturano, Elias e Versuti (2017, p.83) “problemas e

conflitos interpessoais fazem parte da convivência diária e representam um desafio recorrente à nossa capacidade de lidar com eles”. Na vida profissional do psicólogo, a resolução de problemas faz parte do cotidiano, sendo a essência de sua atuação, tanto na área clínica como nas áreas organizacional e do trabalho, social, jurídica, entre outras.

As classes com menos de 80% de relevância, ou seja, médias abaixo de quatro, foram excluídas do instrumento. Assim, para a elaboração dos itens as classes “Fazer e Manter amizade” e “Expressar afeto e intimidade (namoro, sexo)” não foram consideradas, uma vez que já não haviam sido citadas espontaneamente na etapa anterior. As classes “Civilidade” e “Falar em público”, por terem tido médias abaixo do critério estipulado foram colocadas em alerta, como possíveis candidatas a exclusão.

Os mesmos juízes também avaliaram o grau de dificuldade percebido em relação do desempenho nas classes de HS dos estagiários supervisionados por eles. Os resultados são apresentados na Tabela 4.

Tabela 4 - Grau de Dificuldades enfrentadas por estudantes de psicologia em fase de estágio curricular obrigatório em relação as classes de HS

<b>Classe</b>	<b>Juiz 1</b>	<b>Juiz 2</b>	<b>Juiz 3</b>	<b>Média</b>
<b>Assertivas</b>	4	4	5	<b>4,3</b>
<b>Manejar conflitos e resolver problemas interpessoais</b>	3	4	3	<b>3,3</b>
<b>Comunicação</b>	3	3	3	<b>3,0</b>
<b>Falar em público</b>	3	3	3	<b>3,0</b>

Tabela 5 - Grau de Dificuldades enfrentadas por estudantes de psicologia em fase de estágio curricular obrigatório em relação as classes de HS

<b>Coordenar grupos</b>	2	3	2	<b>2,3</b>
<b>Empatia</b>	2	2	1	<b>1,6</b>
<b>Expressar solidariedade</b>	1	2	2	<b>1,6</b>
<b>Fazer e manter amizade</b>	1	3	1	<b>1,6</b>
<b>Civildade</b>	1	2	1	<b>1,3</b>
<b>Expressar afeto e intimidade: (Namoro, sexo)</b>	1	1	1	<b>1,0</b>

Nesta etapa observa-se que assertividade possui alto nível de dificuldade percebida, assim como comunicação, o que é um dado relevante, já que são simultaneamente consideradas importantes e difíceis. A avaliação feita pelos juízes indica uma percepção de que apesar de necessária os alunos estagiários chegam nessa etapa do curso sem que essas habilidades estejam desenvolvidas em seus repertórios. Portanto, fica evidente que estas habilidades merecem enfoque nas disciplinas da graduação para promoverem um maior treino destas, nos estudantes e que ao chegarem no campo de estágio ou campo profissional as dificuldades em emitir tais comportamentos sejam minimizadas. O mesmo não ocorre com empatia, considerada importante, mas de fácil execução, ficando evidente pelo fato dos alunos chegarem à prática apresentando-a de forma adequada em seus repertórios. Este fato é interessante porque parece mostrar que os estudantes já chegam ao curso com tais habilidades, seja por seu histórico de vida em sociedade, ou pela passagem

durante a graduação que desenvolve mais esse aspecto que a assertividade. Por outro lado, falar em público, embora não avaliada como tão importante, parece exigir um nível maior de dificuldade. Já a civilidade, além de não tão importante, também foi considerada de fácil execução.

## **5.2 Resultados da etapa de elaboração de itens**

A partir das etapas descritas anteriormente, foram produzidos 61 itens, com as 8 classes avaliadas como mais importantes, excluindo, portanto, as classes de “Fazer e Manter Amizade” e “Expressar Afeto e Intimidade” (namoro, sexo). Os itens produzidos foram construídos para avaliar a dificuldade de emitir os comportamentos expostos. Tal indicador foi escolhido para diminuir a probabilidade de desejabilidade social que poderia ser vista em instrumentos que utilizam o indicador de frequência, ou seja, é mais comum que participantes marquem respostas com um maior grau de frequência em comportamentos, mesmo que estes não sejam desenvolvidos em seus repertórios, do que no indicador de dificuldade. Portanto, espera-se que o participante seja mais fidedigno ao marcar as alternativas. Além disso, com o indicador dificuldade pode ser mais clara a visualização dos comportamentos indicados para intervenção, como o Treino de Habilidades Sociais.

## **5.3 Resultados da etapa de análise da qualidade dos itens**

Os itens produzidos foram submetidos a cinco juízes especialistas, que fizeram a análise semântica e teórica, observando se estavam suficientemente compreensíveis e o quanto contemplavam habilidades sociais relevantes para a prática profissional de psicólogos. Os itens e os valores atribuídos pelos juízes foram somados e divididos a fim de se obter a média das notas para cada item. Após esse procedimento, dividiu-se os valores encontrados pelo maior número da escala possível de se avaliar (a escala varia de 1 a 5, então o maior valor é 5). Esse valor é chamado de Coeficiente de Validade de Conteúdo (CVC). Segundo a literatura, consideram-se adequados os itens que obtiverem CVC maior que 0,8 e descartam-se os itens que obtiverem CVC menor que este valor. Na Tabela 5 a seguir são apresentados os valores de CVC a partir da avaliação dos juízes sobre o nível de importância dos itens. Os itens em *itálico* foram eliminados da versão seguinte por não alcançarem o critério.

Tabela 5 – Valores de CVC para os itens do instrumento

Item	Classe	Valor
1. Fazer perguntas de forma habilidosa para obter informações do cliente	Comunicação	1,0
2. Expressar de forma habilidosa os aspectos satisfatórios do desempenho interpessoal de outra pessoa.	Assertivas	1,0
3. Estabelecer um vínculo inicial de forma satisfatória.	Comunicação	1,0
4. Fazer perguntas que possibilitem a obtenção de informações relevantes.	Comunicação	1,0
5. Entender o modo com que o outro vê uma situação	Empatia	1,0
6. Colocar-se no lugar do outro	Empatia	0,96
7. Apontar de forma habilidosa algo que está afetando negativamente o outro.	Assertivas	0,96
8. Resolver um conflito interpessoal durante o atendimento.	Manejar conflitos	0,96
9. Manter a conversação de forma adequada.	Comunicação	0,96
10. Valorizar as atitudes positivas no comportamento do outro.	Expressar solidariedade	0,96
11. Perceber os impactos que o próprio comportamento gera no outro	Automonitoria	0,96
12. Alterar o próprio comportamento quando percebê-lo inadequado.	Automonitoria	0,96
13. Estabelecer <i>rapport</i> com o cliente.	Comunicação	0,96

Tabela 5 – Valores de CVC para os itens do instrumento

14.Reconhecer significados de linguagem não-verbal do outro.	Comunicação	0,96
15.Expressar de forma habilidosa em que aspectos o outro precisa melhorar em relação a qualidade do desempenho profissional.	Assertivas	0,95
16.Iniciar uma conversa�o profissional de forma habilidosa.	Comunica�o	0,95
17.Avaliar a qualidade do pr�prio comportamento durante a intera�o com o outro.	Automonitoria	0,92
18.Fazer o outro se sentir � vontade	Empatia	0,92
19.Recepcionar uma pessoa de forma acolhedora	Empatia	0,92
20.Fazer o outro se sentir compreendido	Empatia	0,92
21.Valorizar o sentimento descrito pelo outro.	Empatia	0,92
22.Fazer cumprir o acordado sobre atrasos, faltas, pagamentos.	Assertivas	0,92
23.Utilizar linguagem n�o-verbal para complementar a comunica�o verbal.	Comunica�o	0,92
24.Buscar alternativas para resolu�o de conflitos.	Manejar conflitos	0,92
25.Combinar regras sobre atrasos, faltas, pagamentos.	Assertivas	0,92
26.Expressar de forma habilidosa em que aspectos o outro precisa melhorar em rela�o ao desempenho interpessoal.	Assertivas	0,88
27.Expor ideias	Comunica�o	0,88

Tabela 5 – Valores de CVC para os itens do instrumento

28. Negociar soluções durante conflitos.	Manejar conflitos	0,88
29. Responder perguntas de forma que o outro se sinta acolhido.	Empatia	0,88
30. Demonstrar sentimentos positivos.	Expressar solidariedade	0,88
31. Propagar comportamentos de solidariedade ao outro.	Expressar solidariedade	0,88
32. Expressar suas opiniões diante de autoridades, chefes ou cargos superiores.	Assertivas	0,84
33. Responder perguntas relacionadas ao contexto profissional	Comunicação	0,84
34. Cumprimentar as pessoas ao entrar e sair dos locais.	Civilidade	0,84
35. Resolver problemas trazidos por clientes.	Manejar conflitos	0,84
36. Debater com outros profissionais assuntos de interesse comuns.	Assertivas	0,8
37. Estar disponível para ajudar	Expressar solidariedade	0,8
38. Ter disponibilidade para atender as necessidades do outro	Expressar solidariedade	0,8
39. Dar feedback em relação a qualidade do desempenho de outrem, quando solicitado.	Comunicação	0,8
40. Questionar decisões avaliadas como impertinentes de autoridades, chefes ou cargos superiores.	Assertivas	0,8
41. Parafrasear conteúdos relevantes que o outro trouxe durante o encontro.	Comunicação	0,8

Tabela 5 – Valores de CVC para os itens do instrumento

42. Ter empatia com dificuldades de colegas de trabalho.	Empatia	0,8
43. Abordar assuntos que podem gerar reação indesejada por parte do outro.	Assertivas	0,76
44. Interagir com outros profissionais.	Comunicação	0,76
45. Cumprimentar clientes e colegas de trabalho.	Civilidade	0,76
46. Emitir opiniões	Comunicação	0,72
47. Defender posicionamentos em público	Falar em público	0,72
48. Dar feedback em relação a qualidade das relações interpessoais de outrem, quando solicitado.	Assertivas	0,72
49. Falar em público.	Falar em público	0,72
50. Defender posicionamentos em conversas particulares	Assertivas	0,68
51. Discordar de opiniões em um debate.	Assertivas	0,68
52. Concordar com ideias em debates.	Assertivas	0,68
53. Discordar de posicionamentos em público	Falar em público	0,68
54. Interagir com clientes, colegas de trabalho, chefes.	Comunicação	0,68
55. Mediar conflitos surgidos durante uma reunião em equipe.	Manejar conflitos	0,64
56. Discordar de posicionamentos em conversas particulares	Assertivas	0,64
57. Coordenar grupos/equipes.	Coordenar grupos/equipes	0,6
58. Responder perguntas sobre aspectos pessoais	Comunicação	0,52

Tabela 5 – Valores de CVC para os itens do instrumento

59. <i>Dar feedback em relação a qualidade do desempenho de outrem, mesmo não sendo solicitado.</i>	Assertivas	0,52
60. <i>Fazer orientações sem receio de magoar o outro.</i>	Assertivas	0,52
61. <i>Dar feedback em relação a qualidade das relações interpessoais de outrem, mesmo não sendo solicitado.</i>	Assertivas	0,44

Dos 61 itens, 42 obtiveram CVC maiores que 0,8, permanecendo no instrumento e 19 obtiveram valores de CVC menores que este valor, resultando assim em sua eliminação. Após passar por essa etapa o instrumento inicial de avaliação de habilidades sociais de psicólogos passou a conter 42 itens.

Os itens eliminados representavam comportamentos que exigiam demandas relacionadas (a) a aspectos pessoais e não profissionais, por exemplo, o item 58 “responder perguntas sobre aspectos pessoais”; (b) às situações de grupo e não individuais, como no item 57 “coordenar grupos/equipes” e (c) a comportamentos que não vinham diretamente do cliente, mas sim do profissional, como ilustrado pelo item 59 “Dar *feedback* em relação a qualidade do desempenho de outrem, mesmo não sendo solicitado”.

Os itens que obtiveram maiores CVC eram subclasses de Comunicação e Empatia, duas das classes com maiores citações dos juízes da primeira fase e avaliadas como importantes para a prática profissional do psicólogo, enquanto que os itens com menores CVC foram das classes que obtiveram menores frequências de menções quanto a importância destes comportamentos na prática profissional do psicólogo e/ou estudantes de Psicologia. Este resultado, por um lado, corrobora Bandeira et. al (2006) que também encontraram subclasses de empatia como mais importantes, por outro difere das autoras por apresentar subclasses de comunicação, não de assertividade como as outras também relataram como relevantes.

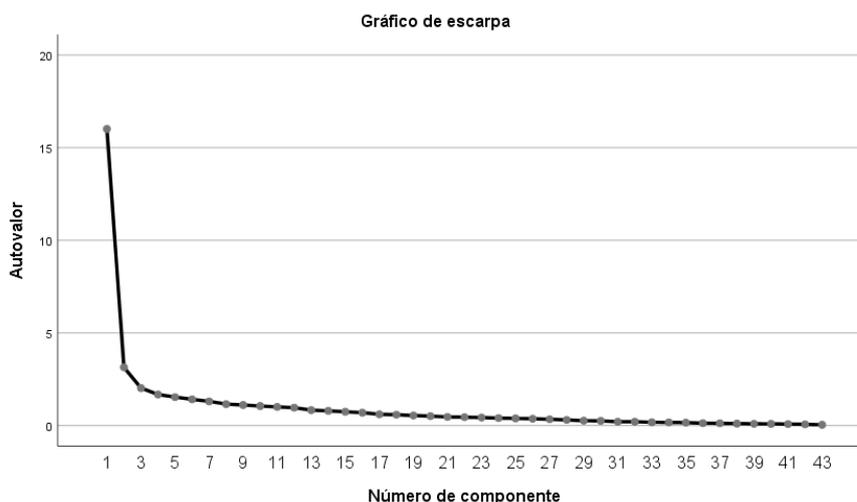
#### 5.4 Resultados da fase do pré-teste

Posteriormente, seguindo as orientações de Pasquali (2010), esses novos itens foram aplicados a uma pequena amostra de estudantes de último ano de psicologia a fim de verificar se os itens são compreensíveis e se contemplam o construto investigado. Após a aplicação do instrumento inicial a 5 estudantes de psicologia matriculados no estágio curricular obrigatório, foi sugerido a mudança na forma como os itens 2 e 24 foram escritos. Os itens 2 (“Expressar de forma habilidosa os aspectos satisfatórios do desempenho interpessoal de outra pessoa”) e 24 (“Buscar alternativas para resolução de conflitos”) foram reformulados e passaram a ter a seguinte escrita: item 2 “Dar feedback positivo do desempenho interpessoal de outra pessoa” e item 24 “Buscar alternativas para resolução de conflitos durante o atendimento”. Além disso, a partir das sugestões no pré-teste, foi inserido um novo item: “Encerrar o atendimento de forma habilidosa quando o tempo planejado previamente se esgota”.

#### 5.5 Resultados da fase de verificação de evidências de validade

Após esta etapa foi realizada uma análise fatorial exploratória para investigar evidências de validade de estrutura interna. A adequação da matriz foi verificada pela medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de adequação da amostragem (varia de 0 a 1 e é considerado relevante valores maiores ou iguais a 0,6) e o valor de 0,84 indicou que a análise poderia ser realizada. O gráfico de sedimentação (figura 1) indicou uma estrutura unifatorial que explica 37,23% da variância explicada.

Figura 1- Gráfico de sedimentação indicando estrutura unifatorial do IAHSP



Foi utilizada método de extração de máxima verossimilhança com critério de carga fatorial de no mínimo 0,32 para um item ser mantido no instrumento, como recomendado por Pasquali (2010). A estrutura interna do instrumento nomeado de Instrumento de Avaliação de Habilidades Sociais de Psicólogos-IAHSP é apresentada na tabela 6. Todos os itens obtiveram carga fatorial suficiente, assim, o IAHSP ficou composto por seus 43 itens pós-validade de conteúdo.

Tabela 6-Cargas fatoriais dos itens do IAHSP

<b>Item</b>	<b>Valor</b>
1. Fazer perguntas de forma habilidosa para obter informações do cliente	0,66
2. Expressar de forma habilidosa os aspectos satisfatórios do desempenho interpessoal de outra pessoa.	0,52
3. Estabelecer um vínculo inicial de forma satisfatória.	0,66
4. Fazer perguntas que possibilitem a obtenção de informações relevantes.	0,65
5. Entender o modo com que o outro vê uma situação	0,40
6. Colocar-se no lugar do outro	0,57
7. Apontar de forma habilidosa algo que está afetando negativamente o outro.	0,52
8. Resolver um conflito interpessoal durante o atendimento.	0,52
9. Manter a conversação de forma adequada.	0,64
10. Valorizar as atitudes positivas no comportamento do outro.	0,52
11. Perceber os impactos que o próprio comportamento gera no outro	0,48
12. Alterar o próprio comportamento quando percebê-lo inadequado.	0,46
13. Estabelecer <i>rapport</i> com o cliente.	0,77

Tabela 6-Cargas fatoriais dos itens do IAHSF

---

14.Reconhecer significados de linguagem não-verbal do outro.	0,63
15.Expressar de forma habilidosa em que aspectos o outro precisa melhorar em relação a qualidade do desempenho profissional.	0,57
16.Iniciar uma conversaçãõ profissional de forma habilidosa.	0,63
17.Avaliar a qualidade do próprio comportamento durante a interação com o outro.	0,44
18.Fazer o outro se sentir à vontade	0,73
19.Recepcionar uma pessoa de forma acolhedora	0,70
20.Fazer o outro se sentir compreendido	0,68
21.Valorizar o sentimento descrito pelo outro.	0,69
22.Fazer cumprir o acordado sobre atrasos, faltas, pagamentos.	0,33
23.Utilizar linguagem não-verbal para complementar a comunicação verbal.	0,55
24.Buscar alternativas para resolução de conflitos.	0,73
25.Combinar regras sobre atrasos, faltas, pagamentos.	0,35
26.Expressar de forma habilidosa em que aspectos o outro precisa melhorar em relação ao desempenho interpessoal.	0,58
27.Expor ideias	0,64
28.Negociar soluções durante conflitos.	0,71
29.Responder perguntas de forma que o outro se sinta acolhido.	0,75
30.Demonstrar sentimentos positivos.	0,73
31.Propagar comportamentos de solidariedade ao outro.	0,69
32.Expressar suas opiniões diante de autoridades, chefes ou cargos superiores.	0,45

---

Tabela 6-Cargas fatoriais dos itens do IAHSF

33. Responder perguntas relacionadas ao contexto profissional	0,48
34. Cumprimentar as pessoas ao entrar e sair dos locais.	0,54
35. Resolver problemas trazidos por clientes.	0,65
36. Debater com outros profissionais assuntos de interesse comuns.	0,37
37. Estar disponível para ajudar	0,72
38. Ter disponibilidade para atender as necessidades do outro	0,73
39. Dar feedback em relação a qualidade do desempenho de outrem, quando solicitado.	0,65
40. Questionar decisões avaliadas como impertinentes de autoridades, chefes ou cargos superiores.	0,39
41. Parfrasear conteúdos relevantes que o outro trouxe durante o encontro.	0,67
42. Ter empatia com dificuldades de colegas de trabalho.	0,59
43. Abordar assuntos que podem gerar reação indesejada por parte do outro.	0,47

Um dado complementar de validade mostra que o instrumento é capaz de diferenciar os estagiários de Psicologia dos profissionais já formados. A comparação de grupos indicou que estagiários possuem um nível significativamente maior de dificuldade de emitir os comportamentos socialmente habilidosos ( $M=92,80$ ,  $DP=25,52$ ) se comparados aos profissionais já formados ( $M=82,20$ ,  $DP=22,62$ ,  $t=2,17$ ,  $p=0,03$ ). O tamanho do efeito obtido pelo teste de Cohen ( $d=0,44$ ) é considerado médio. Há, portanto, uma evidência de validade de critério concorrente.

### **5.6 Resultado da fase de avaliação de precisão**

A análise de precisão do IAHSHP indicou um alfa de Cronbach de 0,96, o que é considerado excelente pela literatura. O Conselho Federal de Psicologia (2018) em sua resolução 9/2018 estabelece a necessidade de que os instrumentos de avaliação psicológica possuam evidências científicas de qualidade. O IAHSHP, neste estudo, mostrou evidências de validade de conteúdo, de estrutura interna e critério concorrente, além de excelente precisão, o que é promissor para um instrumento em desenvolvimento.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As Habilidades Sociais têm grande importância na prática profissional do psicólogo e para os estudantes de Psicologia, principalmente as classes de Comunicação, Empatia e Assertividade, evidenciando que elas merecem um maior enfoque na graduação de Psicologia. E que mais estudos nesta temática podem trazer benefícios para uma prática profissional saudável e eficaz de psicólogos e estudantes de Psicologia.

O desenvolvimento do Instrumento de Avaliação de Habilidades Sociais de Psicólogos-IAHSP alcançou bons resultados nos estudos que investigaram suas propriedades psicométricas, demonstrando ser um uma promissora alternativa para identificação das HS profissionais da área da Psicologia, ainda que necessite de maiores aprofundamentos, podendo futuramente auxiliar na identificação e desenvolvimento de tais habilidades, por meio de intervenções planejadas ou pontuais de supervisores, sejam de estágio ou já da atuação profissional.

Apesar do IAHSP apresentar resultados promissores, algumas limitações precisam ser consideradas. O tamanho da amostra, apesar de ter sido possível realizar as análises, deveria ser maior, já que a literatura, como em Pasquali (2010), recomenda uma amostra mínima de 200 participantes. Outro aspecto tem relação com a variabilidade da amostra quanto as áreas de atuação, uma vez que a maioria dos profissionais e estudantes de Psicologia que respondeu ao questionário atuavam na área clínica, quando o instrumento foi planejado para representar diferentes áreas de atuação. Os resultados poderiam, portanto, diferir se a amostra fosse mais diversificada.

Estas orientações servem como base para futuros estudos na área e a sequência de desenvolvimento do IAHSP. Isso inclui confirmar a estrutura interna, investigar outras evidências de validade, como convergência e construtos relacionados, outros dados de precisão como estabilidade temporal e confiabilidade composta, além do estabelecimento de normas de interpretação das pontuações. Também poderiam ser realizados estudos para analisar se as HS profissionais de psicólogos têm diferenças estatisticamente relevantes em relação a área de atuação do psicólogo, especificamente se psicólogos clínicos

desenvolvem classes de habilidades sociais diferentes de psicólogos que atuam em outras áreas.

Como conclusão, observou-se que muitos estudos foram realizados dentro do campo das Habilidades Sociais em estudantes universitários, porém ainda há muito a se pesquisar, principalmente em se tratando de HS específicas para a formação de profissionais de Psicologia. O estudo aqui relatado conseguiu responder aos objetivos propostos, configurando-se como um dos primeiros a propor um instrumento que leva em consideração as características deste público-alvo.

## REFERÊNCIAS

BANDEIRA, Marina et al. **Habilidades Sociais de estudantes universitários: identificação de situações sociais significativas**. 1. ed. Curitiba: Interação Em Psicologia, 2005. 45-55 p. v. 9.

BANDEIRA, Marina et al. **Habilidades interpessoais na atuação do psicólogo**. 1. ed. Curitiba: Interação Em Psicologia, 2006. 139-149 p. v. 10. Disponível em: <<https://revistas.ufpr.br/psicologia/article/viewFile/5710/4151>>. Acesso em: 15 nov. 2018.

BOLSONI-SILVA, A.T., LEME, V. B. R., LIMA, A. M. A., COSTA-JÚNIOR, F. M., CORREIA, M. R. G. **Avaliação de um treinamento de habilidades sociais (THS) com universitários e recém-formados**. Interação em Psicologia, 2009, 13(2), 241-251.

BOLSONI-SILVA, Alessandra Turini et al. **Caracterização das habilidades sociais de universitários**. 1. ed. São Leopoldo: Contextos Clínicos, 2010. 62-75 p. v. 3. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1983-34822010000100007](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-34822010000100007)>. Acesso em: 19 set. 2018.

BOLSONI-SILVA, Alessandra Turini; LOUREIRO, Sonia Regina. **O Impacto das Habilidades Sociais para a Depressão em Estudantes Universitários**. 4. ed. Brasília DF: Psicologia: Teoria e Pesquisa, 2017. 1-8 p. v. 32. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v32n4/1806-3446-ptp-32-04-e324212.pdf>>. Acesso em: 19 set. 2018.

BUTTERWORTH, T. W., HODGE, M. A., SOFRONOFF, K., BEAUMONT, R., GRAY, K. M., ROBERTS, J., HORSTEAD, S. K., CLARKE, K. S., HOWLIN, P., TAFFE, J. R., & EINFELD, S. L. **Validation of the emotion regulation and social skills questionnaire for young people with autism spectrum disorders**. Journal of Autism and Developmental Disorders, 2014, 44 (7), 1535-1545.

BYLUND, C. L., & MAKOUL, G. **Examining empathy in medical encounters: An observational study using the empathic communication coding system.** Health Commun, 2005, 18(2), 123- 140.

CABALLO, Vicente E. **Manual de avaliação e Treinamento das Habilidades Sociais** . São Paulo, SP: Santos, 2003. 408 p.

CARVAJAL, A., MIRANDA, C., MARTINAC, T., GARCIA, C., & CUMSILLE, F. **Análisis del nivel de empatía e nun curso de quinto año de medicina, através de una escala validada para este efecto.** Revista Hospital Clínico Universidad de Chile, 2004, 15(4), 302-306.

CARNEIRO, Ariana Aguiar. **Avaliação de habilidades Sociais em alunos de graduação em psicologia da Universidade Federal do Maranhão.** Monografia (Psicologia) - Universidade federal do Maranhão, São Luís, MA, 2009.

CARNEIRO, Ariana Aguiar, TEIXEIRA, Catarina Malcher. **Avaliação de habilidades Sociais em alunos de graduação em psicologia da Universidade Federal do Maranhão.** Brasília, Psicologia Ensino & Formação, 2011. vol.2 no.1.

COMODO, Camila Negreiros; DIAS, Talita Pereira. **Habilidades Sociais e competência social: Analisando conceitos ao longo das obras de Del Prette e Del Prette** . Campinas, SP: INTERAÇÃO EM PSICOLOGIA, 2017. 97-103p. v. 21. Disponível em: <<https://revistas.ufpr.br/psicologia/article/viewFile/50314/33389>>. Acesso em: 19 set. 2018.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **RESOLUÇÃO Nº 9.** Distrito Federal, 25 abr. 2018. Disponível em: <http://satepsi.cfp.org.br/docs/Resolu%C3%A7%C3%A3o-CFP-n%C2%BA-09-2018-com-anexo.pdf>. Acesso em: 18 jul. 2019.

DEL PRETTE, Almir. **O treino assertivo na formação do psicólogo**. Arquivos Brasileiros de Psicologia Aplicada, 1978, 53- 55 p.

DEL PRETTE, Almir; DEL PRETTE, Zilda A.P. **Psicologia das relações interpessoais: Vivências para o trabalho em grupo**. 6.ed. Petrópoles,RJ: Vozes, 2001a.

DEL PRETTE, Almir; DEL PRETTE, Zilda A.P. **Competência Social e Habilidades Sociais** : Manual teórico-prático. 1. ed. Petrópoles, RJ: EDITORA VOZES, 2017. 252 p.

DEL PRETTE, Zilda A.P; DEL PRETTE, Almir. **Psicologia das habilidades sociais: Terapia e Educação**. 1.ed. Petrópoles,RJ. Vozes, 1999.

DEL PRETTE, Zilda A.P; DEL PRETTE, Almir. **Inventário de Habilidades Sociais** : Manual de aplicação, apuração e interpretação. 6. ed. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo, 2001b.

DEL PRETTE, Zilda A.P; DEL PRETTE, Almir. **Inventário de Habilidades Sociais para adolescentes (IHSA-Del Prette)** : Manual de aplicação, apuração e interpretação. 1ªed. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo, 2009.

DEL PRETTE, Zilda A.P; DEL PRETTE, Almir. **Psicologia das relações interpessoais e habilidades sociais: Vivências para o trabalho em grupo**. Petrópoles,RJ: Vozes, 2010.

DEL PRETTE, Zilda A.P; DEL PRETTE, Almir. **Habilidades sociais e análise do comportamento: Proximidades histórica e atualidades** . 2. 2010.

Disponível em:

<[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2177-35482010000200004](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2177-35482010000200004)>. Acesso em: 19 set. 2018.

DEL PRETTE, Zilda A.P; DEL PRETTE, Almir (Org.). **Habilidades Sociais e Competência Social para uma vida melhor** . São Carlos, SP: EduFSCar, 2017. 90 p.

DEL PRETTE, Zilda A.P; DEL PRETTE, Almir. **Inventário de Habilidades Sociais 2** : Manual de aplicação, apuração e interpretação. 1. ed. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo, 2018.

DEL PRETTE, Zilda A.P et al. **Habilidades Sociais de Estudantes de Psicologia: Um Estudo Multicêntrico** . 3. ed. Porto Alegre: Psicologia: Reflexão e Crítica, 2004. 341-350 p. v. 17. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prc/v17n3/a07v17n3.pdf>>. Acesso em: 19 set. 2018.

DEL PRETTE, Zilda A.P; DEL PRETTE, Almir. Instrumentos de avaliação de Habilidades Sociais no Brasil. In: BAPTISTA MAKILIM NUNES et. Al, Org(s). **Compêndio de Avaliação Psicológica**: Petrópolis, RJ: Vozes, 2019. P. 376-396.

ELLIOT, R., WATSON, J. C., BOHART, A. C., & GREENBERG, L.S. **Empathy. Psychotherapy**, 2011, 48(1), 43-49.

FALCONE, E. M. O. **A avaliação de um programa de treinamento de empatia com universitários**. Revista brasileira de terapia comportamental e cognitiva, 1999, 1(1), 23-32.

FALCONE, E. M. O., FERREIRA, M. C., LUZ, R. C. M., FERNÁNDEZ, C. S, FARIA, C. A., & D'AUGUSTIN, J. F. **Inventário de Empatia (IE): Desenvolvimento e validação de uma medida brasileira**. Avaliação Psicológica, 2008, 7, 321-334.

FREITAS, Lucas Cordeiro. **Sistema de avaliação de habilidades sociais (SSRS-BR) para crianças com deficiência mental : validação e padrões**

**normativos.** 112 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Humanas) - Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2008.

GARAIGORDOBIL, M., & MAGANTO, C. **Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia.** Revista Latinoamericana de Psicología, 2011, 43(2), 51-62.

GOMES, Gil; SOARES, Adriana Benevides. **Inteligência, Habilidades Sociais e Expectativas Acadêmicas no Desempenho de Estudantes Universitários** . 4. ed. Porto Alegre: Psicologia: Refl Exão e Crítica, 2013. 780-789 p. v. 26. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-79722013000400019](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722013000400019)>. Acesso em: 22 out. 2018.

KESTENBERG, C. C. F., & FALCONE, E. M. O. **Programa de promoção da empatia para graduandos de enfermagem.** In Z. A. P. DEL PRETTE E A. DEL PRETTE (Eds.). Habilidades sociais: Intervenções efetivas em grupo (pp. 115-143). São Paulo: Casa do Psicólogo 2011.

LANGE, A.J; JAKUBOWSKY, P. **Responsible Assertive Behavior.** Illinois: Research Press Co., 1978.

MATSON, J. L., NEAL, D., WORLEY, J. A., KOZLOWSKI, A. M., & FODSTAD, J. C. Factor structure of the Matson Evaluation of Social Skills with Youngsters-II (MESSY-II). Research in Developmental Disabilities, 2012, 33 (6), 2067-2071. p. v. 1.

MAGALHÃES, Pethymã P.; MURTA, Sheila G. **Treinamento de habilidades sociais em estudantes de psicologia: um estudo pré-experimental** . 1. ed. Ribeirão Preto: Temas Em Psicologia da SBP?200, 2003. 28-37 p. v. 11. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-389X2003000100004](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-389X2003000100004)>. Acesso em: 19 set. 2018.

MARTURANO, Edna Maria; ELIAS, Luciana Carla; VERSUTI, Fabiana Maris. Solução de problemas e conflitos interpessoais. In: DEL PRETTE; DEL PRETTE., Orgs. **Habilidades Sociais e Competência Social para uma vida melhor**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2019. P. 376-396.

MERRELL. K. W. **Preschool and Kindergarten Behavior Scales**. 2 nd Ed. Austin, TX: PRO-ED, 2002.

MURTA, S. G. **Aplicações do treinamento em habilidades sociais: Análise da produção nacional**. Psicologia: Reflexão e Crítica, 2005, 18(2), 283-291.

PASQUALI, L. **Instrumentação psicológica: Fundamentos e práticas**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

RIBEIRO, Denize Campos; BOLSONI-SILVA, Alessandra Turini. **Potencialidades e dificuldades interpessoais de universitários: estudo de caracterização** . 2. ed. Guadalajara: ACTA COMPORTAMENTALIA, 2010. 205-224 p. v. 19. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/actac/v19n2/a05.pdf>>. Acesso em: 19 set. 2018.

RIMM, D.C; MARTERS, J.C; ALVES, A.F.R, (Trad.) **Terapia Comortamental: Técnicas e resultados experimentais**. São Paulo, SP. Manole, 1983.

SÁNCHEZ-QUEIJA, I., OLIVA, A., & PARRA, A. **Empatia y conducta prosocial durante la adolescência**. Revista de Psicología Social, 2006, 21(3), 259-271.

SKINNER, B. F. **Seleção por consequências**. Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva, 2007. 9,129-137. (Originalmente publicado em 1981).

SOARES, Adriana Benevides; DEL PRETTE, Zilda A.P. **Guia teórico-prático para superar dificuldades interpessoais na universidade** . 1. ed. Curitiba: Appris, 2013. 28 p. v. 20.

TROWER, P. **Adult social skills: State of the art and future directions**. Em W. O'Donohue, & L, 1995.

WOLPE, J., **Psychoterapy by reciprocal inhibition**. Palo Alto, California, Standford University Press, 1958.

ZIGLER, E. y PHILLIPS, L. **Social effectiveness and symptomatic behaviors**. Journal of Abnormal and Social Psychology,61, 1960, pp.231-238.

ZIGLER, E. y PHILLIPS, L.,Social. **Competence and outcome in psychiatric disorder**. Journal of Abnormal and Social Psychology,63, 1961, pp.264-271.

ZUTIÃO, Patricia; COSTA, Carolina Severino Lopes; LESSA, Tatiane Cristina Rodrigues. **Habilidades Sociais em Universitários com Diferentes Experiências de Preparação para o Trabalho** . 2. ed. Porto Alegre: Psicologia: Reflexão e Crítica, 2018. 261-276 p. v. 24. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbee/v24n2/1413-6538-rbee-24-02-0261.pdf>>. Acesso em: 19 set. 2018.

#### **Filiação Institucional:**

Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Departamento de Psicologia. Centro de Ciências Humanas. Av. dos Portugueses, s/n. Campus Bacanga. CEP: 65.085-580. São Luís - MA. Fones: (98) 33018335/33018336

## APÊNDICE A



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA – CEP UFMA  
SÃO LUÍS – MA – BRASIL

### **ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADO SOBRE AS HABILIDADES SOCIAIS DE PSICÓLOGOS**

NOME:

ANO DE FORMAÇÃO:

ESPECIALIDADE OU ÁREA DE ATUAÇÃO:

- 1) QUE HABILIDADES SOCIAIS SERIAM MAIS IMPORTANTES NA SUA ATUAÇÃO PROFISSIONAL?
  
- 2) PARA O PSICÓLOGO EM FORMAÇÃO, EM FASE DE ESTÁGIO CURRICULAR OBRIGATÓRIO, QUE HABILIDADES SOCIAIS SÃO IMPRESCINDÍVEIS E DEVERIAM SER DESENVOLVIDAS ANTES DO INÍCIO DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL?
  
- 3) QUAIS CLASSES DE HABILIDADES SOCIAIS VOCÊ PERCEBE COMO MENOS ELABORADAS EM ESTUDANTES DE PSICOLOGIA EM ESTÁGIO CURRICULAR OBRIGATÓRIO?
  
- 4) ALÉM DESSAS, QUAIS OUTRAS HABILIDADES SOCIAIS SÃO IMPORTANTES PARA A PRÁTICA PROFISSIONAL DO PSICÓLOGO EM GERAL?

## APÊNDICE B

### PORTFÓLIO DE HABILIDADES SOCIAIS

Prezado Juiz, nesta etapa solicitamos que você leia todo o portfólio de Habilidades Sociais de Del Prette e Del Prette e em seguida avalie:

- a) O quanto a classe de Habilidades é importante para estudantes de psicologia em fase de estágio curricular obrigatório.
- b) De forma geral qual o nível de dificuldade apresentado por estudantes em fase de estágio curricular obrigatório.

Para isso utilize uma escala que varia de 1 a 5, em que 1 representa pouquíssima, 2 representa pouca, 3 representa média, 4 representa muita e 5 representa muitíssima

	Classe	Definição	Importância	Dificuldade
<b>1</b>	<b>Comunicação</b>	Iniciar e manter a conversação, fazer e responder perguntas, pedir e dar <i>feedback</i> , elogiar e agradecer elogio, dar opinião, a comunicação tanto ocorre na forma direta (face a face) como na indireta (uso de meios eletrônicos); na comunicação direta, a verbal está sempre associada à não verbal, que pode complementar, ilustrar, substituir e às vezes contrariar a verbal.		
<b>2</b>	<b>Civilidade</b>	Cumprimentar e/ou responder a cumprimentos( ao entrar e sair de um ambiente), pedir “por favor”, agradecer (dizer “obrigado/a”), desculpar-se e outras formas de polidez normativa na cultura, em sua diversidade e suas nuances.		
<b>3</b>	<b>Fazer e manter amizade</b>	Iniciar conversação, apresentar informações livres, ouvir/fazer confidencias, demonstrar gentileza, manter contato, sem ser invasivo, expressar sentimentos, elogiar, dar <i>feedback</i> , responder a contato, enviar mensagem( e-mail, bilhete), convidar/aceitar convite para passeio, fazer contatos em datas festivas(		

		aniversário, natal, etc.), manifestar solidariedade diante de problemas.		
4	<b>Empatia</b>	Manter contato visual, aproximar-se do outro, escutar (evitando interromper), tomar perspectiva (colocar-se no lugar do outro), expressar compreensão, demonstrar disposição para ajudar (se for o caso), compartilhar alegria e realização do outro (nascimento do filho, aprovação no vestibular, obtenção de emprego, etc.).		
5	<b>Assertivas</b> existe muitas subclasses dentro desta, as principais são:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Defender direitos próprios ou de outrem;</li> <li>• Questionar, discordar, opinar, solicitar explicações do porquê de determinados comportamentos;</li> <li>• Fazer e recusar pedidos;</li> <li>• Expressar raiva, desagrado e pedir mudança de comportamento;</li> <li>• Desculpar-se e admitir falhas.</li> <li>• Manejar críticas: a) aceitar críticas (ouvir com atenção até o interlocutor encerrar a fala, fazer perguntas, pedir esclarecimento, olhar para o interlocutor, concordar com a crítica ou com a parte dela, pedir desculpas); b) fazer críticas (falar em tom de voz pausada e audível, manter contato visual sem ser intimidatório, dizer o motivo da conversa, expor a falha do interlocutor, pedir mudança de comportamento); c) rejeitar críticas (ouvir até o interlocutor encerrar a fala, manter contato visual, solicitar tempo para falar, apresentar sua versão dos fatos, expor opinião, relacionar a não aceitação da crítica em relação à veracidade do acontecimento).</li> <li>• Falar com pessoas que exercem papel de autoridade: cumprimentar, apresentar-se, expor motivo da abordagem, fazer e responder perguntas, fazer pedido (se for o caso), tomar nota, agendar novo</li> </ul>		

		contato( se for o caso), agradecer, despedir-se.		
6	<b>Expressar solidariedade :</b>	Identificar necessidades do outro, oferecer ajuda, expressar apoio, engajar-se em atividades sociais construtivas, compartilhar alimentos ou objetos com pessoas deles necessitadas, cooperar, expressar compaixão, participar de reuniões e campanhas de solidariedade, fazer visitas a pessoas com necessidades, consolar, motivar colegas a fazer doações.		
7	<b>Manejar conflitos e resolver problemas interpessoais:</b>	Acalmar-se exercitando autocontrole diante de indicadores emocionais de um problema, reconhecer, nomear e definir um problema, identificar comportamentos de si e dos outros associados à manutenção ou solução do problema( como avaliam, o que fazem, qual a motivação para mudança), elaborar alternativas de comportamento, propor alternativas de solução, escolher, implementar e avaliar cada alternativa ou combinar alternativas quando for o caso.		
8	<b>Expressar afeto e intimidade (namoro, sexo):</b>	Aproximar-se e demonstrar afetividade ao outro por meio de contato visual, sorriso, toque, fazer e responder perguntas pessoais, dar informações livres, compartilhar acontecimentos de interesse do outro, cultivar o bom humor, partilhar de brincadeiras, manifestar gentileza, fazer convite, demonstrar interesse pelo bem-estar do outro, lidar com relações íntimas e sexuais, estabelecer limites quando necessário.		

9	<b>Coordenar grupo:</b>	Organizar a atividade, distribuir tarefas, incentivar a participação de todos, controlar o tempo e o foco na tarefa, dar feedbacks a todos, fazer perguntas, mediar interações, expor metas, elogiar, parafrasear, resumir, cobrar desempenho e tarefas, explicar e pedir explicações, verificar compreensão sobre problemas.		
10	<b>Falar em público:</b>	Cumprimentar, distribuir o olhar pela plateia, usar tom de voz audível, modulando conforme o assunto, fazer/responder perguntas, apontar conteúdos de matérias audiovisuais(ler apenas o mínimo necessário), usar humor (se for o caso), relatar experiências pessoais (se for o caso), relatar acontecimentos(incluir subclasses do itens anterior),agradecer a atenção ao finalizar.		

Referência: DEL PRETTE, Almir; DEL PRETTE, Zilda A.P. **Competência Social e Habilidades Sociais** : Manual teórico-prático. 1. ed. Petrópoles, RJ: EDITORA VOZES, 2017. 252 p.

## APÊNDICE C

### ETAPA DE VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DOS ITENS

Prezado Juiz, estamos desenvolvendo um estudo em que queremos identificar comportamentos sociais que são importantes de serem avaliados e desenvolvidos em estudantes de Psicologia em formação profissional. Para isso, nesta etapa solicitamos que, com base em sua experiência, você leia todos os comportamentos descritos e em seguida avalie:

**O quanto o comportamento descrito é importante para a atuação de um psicólogo em sua prática profissional?**

Para isso utilize uma escala que varia de 1 a 5, em que

1 -pouquíssima importância,

2 - pouca

3 - média

4 - muita

5 - muitíssima importância

1. Responder perguntas relacionadas ao contexto profissional	
2. Responder perguntas sobre aspectos pessoais	
3. Expor ideias	
4. Emitir opiniões	
5. Defender posicionamentos em público	
6. Defender posicionamentos em conversas particulares	
7. Discordar de opiniões em um debate.	
8. Concordar com ideias em debates.	
9. Dar feedback em relação a qualidade do desempenho de outrem, quando solicitado.	
10. Dar feedback em relação a qualidade do desempenho de outrem, mesmo não sendo solicitado.	
11. Dar feedback em relação a qualidade das relações interpessoais de outrem, quando solicitado.	

12. Dar feedback em relação a qualidade das relações interpessoais de outrem, mesmo não sendo solicitado.	
13. Entender o modo com que o outro vê uma situação	
14. Fazer o outro se sentir à vontade	
15. Recepcionar uma pessoa de forma acolhedora	
16. Fazer o outro se sentir compreendido	
17. Estar disponível para ajudar	
18. Colocar-se no lugar do outro	
19. Ter disponibilidade para atender as necessidades do outro	
20. Discordar de posicionamentos em público	
21. Discordar de posicionamentos em conversas particulares	
22. Expressar de forma habilidosa em que aspectos o outro precisa melhorar em relação ao desempenho interpessoal.	
23. Expressar de forma habilidosa em que aspectos o outro precisa melhorar em relação a qualidade do desempenho profissional.	
24. Apontar de forma habilidosa algo que está afetando negativamente o outro.	
25. Resolver um conflito interpessoal durante o atendimento.	
26. Negociar soluções durante conflitos.	
27. Debater com outros profissionais assuntos de interesse comuns.	
28. Fazer perguntas que possibilitem a obtenção de informações relevantes.	
29. Iniciar uma conversação profissional de forma habilidosa.	
30. Estabelecer um vínculo inicial de forma satisfatória.	
31. Manter a conversação de forma adequada.	
32. Responder perguntas de forma que o outro se sinta acolhido.	
33. Valorizar o sentimento descrito pelo outro.	
34. Demonstrar sentimentos positivos.	
35. Propagar comportamentos de solidariedade ao outro.	
36. Abordar assuntos que podem gerar reação indesejada por parte do outro.	
37. Combinar regras sobre atrasos, faltas, pagamentos.	

38. Fazer cumprir o acordado sobre atrasos, faltas, pagamentos.	
39. Valorizar as atitudes positivas no comportamento do outro.	
40. Parfrasear conteúdos relevantes que o outro trouxe durante o encontro.	
41. Expressar de forma habilidosa os aspectos satisfatórios do desempenho interpessoal de outra pessoa.	
42. Avaliar a qualidade do próprio comportamento durante a interação com o outro.	
43. Perceber os impactos que o próprio comportamento gera no outro	
44. Alterar o próprio comportamento quando percebê-lo inadequado.	
45. Fazer orientações sem receio de magoar o outro.	
46. Interagir com outros profissionais.	
47. Expressar suas opiniões diante de autoridades, chefes ou cargos superiores.	
48. Questionar decisões avaliadas como impertinentes de autoridades, chefes ou cargos superiores.	
49. Buscar alternativas para resolução de conflitos.	
50. Estabelecer <i>rapport</i> com o cliente.	
51. Cumprimentar clientes e colegas de trabalho.	
52. Fazer perguntas de forma habilidosa para obter informações do cliente	
53. Utilizar linguagem não-verbal para complementar a comunicação verbal.	
54. Reconhecer significados de linguagem não-verbal do outro.	
55. Interagir com clientes, colegas de trabalho, chefes.	
56. Coordenar grupos/equipes.	
57. Falar em público.	
58. Resolver problemas trazidos por clientes.	
59. Mediar conflitos surgidos durante uma reunião em equipe.	
60. Cumprimentar as pessoas ao entrar e sair dos locais.	
61. Ter empatia com dificuldades de colegas de trabalho.	

Liste abaixo os comportamentos que não foram descritos na tabela, mas que você julga importante na prática profissional do psicólogo:

## APÊNDICE D

### IAHSP - INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE HABILIDADES SOCIAIS DE PSICÓLOGOS

**Idade:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** ( ) masculino ( ) Feminino

**Você é:** ( ) profissional formado ( ) estudante estagiário

**Área de atuação profissional ou do estágio:** ( ) Clínica ( ) POT ( ) Social ( )  
Outras

**Tempo de formado/ Quanto tempo está estagiando :** \_\_\_\_\_

### INSTRUÇÕES

O **IAHSP** é um instrumento que tem por objetivo avaliar as habilidades sociais de psicólogos, ou seja, os comportamentos emitidos no contexto da psicologia que aumentam a probabilidade de um melhor desempenho profissional.

O instrumento é composto por 42 itens que abarcam situações diversas do cotidiano profissional do psicólogo.

Leia com atenção e marque com um círculo a opção que ilustre o seu **grau de dificuldade** para realizar cada comportamento exposto.

Para isso, utilize a seguinte escala de resposta:

Pouquíssima dificuldade	Pouca	Média	Muita	Muitíssima dificuldade
1	2	3	4	5

Por exemplo, apresentado ao seguinte item: *“Valorizar as atitudes positivas no comportamento do outro”* a resposta pode assumir cinco condições: se existir Pouquíssima dificuldade ou nenhuma dificuldade em realizar este comportamento, marque a número 1; se existe pouca dificuldade, ou seja que este comportamento exige alguma dificuldade, porém em grau baixo, então

marque a número 2; se existe uma dificuldade média ou moderada em relação a emissão deste comportamento, marque a número 3; se existe muita dificuldade, caracterizando uma dificuldade elevada neste comportamento, marque a número 4; se existe muitíssima dificuldade, ou seja, este comportamento é difícilimo ou inexistente em seu repertório, então marque a número 5.

Em caso de erro de marcação, apague a opção incorreta e circule a que melhor lhe representa.

É importante que, ao responder, aja com franqueza e sinceridade. Não há respostas corretas ou erradas.

Se alguns itens não corresponderem a uma vivência já experimentada ou estiver distante da sua realidade, imagine-se na situação e assinale uma resposta

Antes de entregar o questionário, verifique se todas as questões foram respondidas.

O pesquisador está a sua disposição em caso de dúvidas.

<b>Assinale o seu grau de dificuldade atual em emitir os comportamentos a seguir</b>	<b>Pouquíssima dificuldade</b>	<b>Pouca</b>	<b>Média</b>	<b>Muita</b>	<b>Muitíssima dificuldade</b>
1. Fazer perguntas de forma habilidosa para obter informações do cliente	1	2	3	4	5
2. Dar feedback positivo do desempenho interpessoal de outra pessoa.	1	2	3	4	5
3. Estabelecer um vínculo inicial de forma satisfatória.	1	2	3	4	5

4. Fazer perguntas que possibilitem a obtenção de informações relevantes.	1	2	3	4	5
5. Entender o modo com que o outro vê uma situação	1	2	3	4	5
6. Colocar-se no lugar do outro	1	2	3	4	5
7. Apontar de forma habilidosa algo que está afetando negativamente o outro.	1	2	3	4	5
8. Resolver um conflito interpessoal durante o atendimento.	1	2	3	4	5
9. Manter a conversação de forma adequada.	1	2	3	4	5
10. Valorizar as atitudes positivas no comportamento do outro.	1	2	3	4	5
11. Perceber os impactos que o próprio comportamento gera no outro	1	2	3	4	5
12. Alterar o próprio comportamento quando percebê-lo inadequado.	1	2	3	4	5
13. Estabelecer <i>rapport</i> com o cliente.	1	2	3	4	5
14. Reconhecer significados de linguagem não-verbal do outro.	1	2	3	4	5
15. Expressar de forma habilidosa em que aspectos o outro precisa melhorar em relação a qualidade do desempenho profissional.	1	2	3	4	5
16. Iniciar uma conversação profissional de forma habilidosa.	1	2	3	4	5

17. Avaliar a qualidade do próprio comportamento durante a interação com o outro.	1	2	3	4	5
18. Fazer o outro se sentir à vontade	1	2	3	4	5
19. Recepcionar uma pessoa de forma acolhedora	1	2	3	4	5
20. Fazer o outro se sentir compreendido	1	2	3	4	5
21. Valorizar o sentimento descrito pelo outro.	1	2	3	4	5
22. Fazer cumprir o acordado sobre atrasos, faltas, pagamentos.	1	2	3	4	5
23. Utilizar linguagem não-verbal para complementar a comunicação verbal.	1	2	3	4	5
24. Buscar alternativas para resolução de conflitos durante o atendimento.	1	2	3	4	5
25. Combinar regras sobre atrasos, faltas, pagamentos.	1	2	3	4	5
26. Expressar de forma habilidosa em que aspectos o outro precisa melhorar em relação ao desempenho interpessoal.	1	2	3	4	5
27. Expor ideias	1	2	3	4	5
28. Negociar soluções durante conflitos.	1	2	3	4	5
29. Responder perguntas de forma que o outro se sinta acolhido.	1	2	3	4	5

30. Demonstrar sentimentos positivos.	1	2	3	4	5
31. Propagar comportamentos de solidariedade ao outro.	1	2	3	4	5
32. Expressar suas opiniões diante de autoridades, chefes ou cargos superiores.	1	2	3	4	5
33. Responder perguntas relacionadas ao contexto profissional	1	2	3	4	5
34. Cumprimentar as pessoas ao entrar e sair dos locais.	1	2	3	4	5
35. Resolver problemas trazidos por clientes.	1	2	3	4	5
36. Debater com outros profissionais assuntos de interesse comuns.	1	2	3	4	5
37. Estar disponível para ajudar	1	2	3	4	5
38. Ter disponibilidade para atender as necessidades do outro	1	2	3	4	5
39. Dar feedback em relação a qualidade do desempenho de outrem, quando solicitado.	1	2	3	4	5
40. Questionar decisões avaliadas como impertinentes de autoridades, chefes ou cargos superiores.	1	2	3	4	5
41. Parfrasear conteúdos relevantes que o outro trouxe durante o encontro.	1	2	3	4	5
42. Ter empatia com dificuldades de colegas de trabalho.	1	2	3	4	5

43. Encerrar o atendimento de forma habilidosa quando o tempo planejado previamente se esgota	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---