

HABILIDADES SOCIAIS DO TUTOR VIRTUAL: ANÁLISES A APROXIMAÇÕES

Presidente Epitácio/SP Abril/2016

Márcia Aparecida Barbosa - Universidade do Oeste Paulista e Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo - marciatashiro@gmail.com

Suelen Midori Barbosa - Universidade do Oeste Paulista - suelen_midori@hotmail.com

Tipo: INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA (IC)

Natureza: RELATÓRIO FINAL DE PESQUISA

Categoria: MÉTODOS E TECNOLOGIAS

Setor Educacional: EDUCAÇÃO CONTINUADA EM GERAL

RESUMO

A preocupação com a qualidade das interações estabelecidas em cursos de educação a distância norteou esse estudo cujo objetivo foi fazer aproximações entre as habilidades sociais dos professores, as funções dos tutores virtuais e as habilidades sociais requeridas deste profissional. Considerando que o tutor é o responsável pelas mediações na educação a distância, pode-se supor que tais mediações demandam desses profissionais habilidades para, entre outras situações, lidar com as diferenças de opiniões, maneiras de aprender, de expor as ideias, de chamar atenção do outro, de questionar e de dar respostas. De acordo com a literatura competências e habilidades dos tutores virtuais foram abordadas sob óticas diversas. Nesse trabalho os esforços foram concentrados na classe de habilidades sociais de comunicação. Fazer e responder perguntas; gratificar e elogiar; iniciar, manter e encerrar conversação; pedir e dar feedback fazem parte das habilidades dessa classe. O feedback é um elemento crítico para reforçar o aprendizado e é defendido como um dos pontos principais das habilidades de comunicação. Essa pesquisa, com abordagem qualitativa, foi efetivada por levantamento bibliográfico. Foram realizadas para tanto, buscas em bases de dados nacionais e internacionais. Como resultado, esse estudo destaca a importância de o tutor apresentar diferentes classes de comportamentos sociais em seu repertório, enfatizando que as habilidades sociais de comunicação contribuem para interações sociais mais satisfatórias no contexto da educação a distância; que essa modalidade, conduzida via internet, pode ser uma boa opção aos que pretendem se capacitar ou se qualificar. A literatura aponta que a qualidade das relações interpessoais pode provocar mudanças positivas na cultura educacional. Programas de treinamento de habilidades sociais permitem ampliar o repertório de professores e estudantes e possibilitar a melhora da qualidade das relações estabelecidas entre eles.

Palavras-chave: Educação a distância. Habilidades sociais. Tutor.

INTRODUÇÃO

Para atender as demandas sociais, nos diversos contextos de interação, as pessoas precisam apresentar comportamentos adequados e socialmente aceitos. Classes de comportamentos sociais que propiciam desempenho apropriado do indivíduo formam o que a psicologia denomina de habilidades sociais (DEL PRETTE E DEL PRETTE, 2001). Para estes autores as habilidades sociais podem ser compreendidas a partir de sete classes: de automonitoria, de comunicação; de civilidade; assertivas, de direito e cidadania; empáticas; de trabalho; e de expressão de sentimento positivo.

A escola é um dos ambientes de promoção de habilidades sociais e no cotidiano desse espaço, muitas vezes, as pessoas não apresentam comportamentos adequados ou satisfatórios. Estudos que investigaram programas de treinamento de habilidades sociais (MOLINA, 2007) indicam que existem bons resultados na ampliação do repertório dos participantes e na melhora dos *déficits* de comportamento.

A educação a distância (EAD) também oferece espaço de interação e esta é mediada por meio de recursos das tecnologias da informação e da comunicação. Nesse sentido, o tutor é o professor responsável por mediar as relações interpessoais no ambiente virtual e também precisa possuir certas habilidades que o capacite.

A identificação das habilidades sociais importantes ao tutor proporciona informações para a promoção de treinamento, contribuindo para, entre inúmeros benefícios, diminuir possíveis *déficits* de comportamento, melhorar a interação, e favorecer a permanência do estudante no curso.

OBJETIVOS

A partir das análises de estudos encontrados, fazer aproximações das habilidades sociais dos professores e das funções do tutor virtual com as habilidades requeridas deste profissional.

Objetivos específicos:

- Conhecer as atribuições do tutor virtual
- Compreender o conceito de habilidades sociais e analisar a influência das habilidades do professor no processo de ensino e aprendizagem
- Sugerir, a partir de inferências, as habilidades sociais que são necessárias ao tutor virtual

O TUTOR NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Na educação a distância uma equipe composta por diversos profissionais é responsável pelas concepções, planejamento, implementação, pelos mecanismos de avaliação e todo o processo de mediação pedagógica. Projetos de EAD exigem a combinação de diversas competências profissionais e traduzem as concepções e as abordagens que emergem de suas práticas (MOREIRA, 2009).

Para a existência de um curso EAD muitos profissionais são necessários e as equipes são essenciais, no entanto a forma de organização e a quantidade das equipes de trabalho podem variar conforme a instituição. Verifica-se que mesmo um profissional desenvolvendo diferentes funções, algumas delas não podem faltar.

O tutor virtual ou mediadores pedagógicos são exemplos dessas funções. Moreira (2009) afirma que na composição de um projeto EAD existe a equipe de tutores ou mediadores da aprendizagem, composta por professores que têm a tarefa de acompanhar a turma durante o período de atividade.

Ele é o responsável por ofertar situações de aprendizagem interativas, encorajar as inteligências coletivas, conduzir as discussões, amenizar conflitos, entre outros.

A literatura apresenta estudos com indicação de diversas atribuições do tutor virtual como participar e orientar, pois o tutor deve participar ativamente do processo de aprendizagem do estudante, orientar as leituras e procedimentos de estudo; esclarecer dúvidas e ajudar nas produções; auxiliar no desenvolvimento da autoconfiança e suscitar o processo de autoria e fomentar questionamentos; habituar-se com as questões de ordem técnica e com o material do curso, auxiliar os estudantes a superarem os papéis de receptores da informação e ajudá-los a tornarem-se pesquisadores, exploradores e usuários dessa informação (MILL et al., 2008). Os autores enfatizam que “o docente-tutor é um elemento-chave para o desenvolvimento cognitivo do estudante nas atividades individuais e coletivas ao longo da disciplina” (MILL et al., 2008, p. 114), e a comunicação entre tutor e alunos deve ser clara, objetiva e possibilitar a aproximação, o calor humano e o compartilhamento.

Uma das funções mais importante do tutor é o *feedback*. “A distância, o aluno se sente mais abandonado, e os canais são reduzidos, portanto o *feedback* do professor torna-se um elemento crítico para reforçar o aprendizado” (MAIA; MATTAR, 2007, p.91).

Com a educação a distância novos desafios e novas funções são apresentadas aos professores. Um dos desafios é desempenhar diversos papéis simultaneamente: papel administrativo e organizacional, papel social, função pedagógica e intelectual e papel tecnológico (MAIA; MATTAR, 2007).

O tutor tem muitos papeis a desempenhar e um dos complicadores mais evidentes está relacionado a sua formação. Deseja-se que os resultados desse estudo possam contribuir para a seleção e melhor formação desse profissional.

HABILIDADES SOCIAIS DO PROFESSOR

Dentre as abordagens que investigam o desenvolvimento interpessoal está o Treinamento das Habilidades Sociais (THS). Del Prette e Del Prette, em 1998, defenderam que alguns dos focos do THS é identificar, definir e avaliar as habilidades sociais, auxiliando, por meio de programas estruturados de treinamento, o desenvolvimento da capacidade do indivíduo de se relacionar com o outro de maneira produtiva e satisfatória.

De acordo com Del Prette e Del Prette (2001) habilidades sociais podem ser descritas a partir de sete categorias, sendo elas: de automonitoramento; de comunicação; de civilidade; assertivas, de direito e cidadania; empáticas; de trabalho; e de expressão de sentimento positivo.

Conhecer as categorias das habilidades sociais e identificar possíveis deficiências pode contribuir para a formulação de programas que visem ampliar o repertório do indivíduo, seja no contexto familiar, afetivo, profissional, entre outros, melhorando a qualidade das relações.

É fundamental saber interagir, principalmente nas áreas cujo trabalho acontece por meio de interações sociais (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 1996). Nesse sentido, o contexto escolar é um dos ambientes mais significativos para a promoção dessas interações (PINHEIRO et al., 2006; MAIA; SOARES; VICTORIA, 2009).

Considerando o tema deste estudo, busca-se reforço nas palavras de Del Prette e Del Prette onde afirmam que, dependendo dos efeitos que produzem no repertório comportamental dos educandos, essas habilidades podem ser denominadas educativas, sendo que “para caracterizar uma ação, uma instrução como educativa, é necessário verificar se o educando aprendeu” (DEL PRETTE; DEL PRETTE (2008, p. 520). Pertencem a classe de habilidades sociais educativas - HSE: estabelecer contextos interativos potencialmente educativos, transmitir ou expor conteúdos sobre habilidades sociais, estabelecer limites e disciplina e monitorar positivamente.

É necessário que o professor seja socialmente competente, visto que, seu desempenho em sala de aula é fundamental para o processo de aprendizagem (SOARES et al., 2009; MEIRELES, 2008).

Justifica-se o estudo das habilidades sociais do professor por servirem às aproximações que se tentará fazer com as habilidades requeridas ao tutor virtual.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa, cujas características permitem denominá-la como qualitativa, possibilita, de acordo com Knechtel (2014), observar e tentar compreender as habilidades sociais necessárias ao tutor que se propõe promover a interação com e entre os estudantes de forma a favorecer uma aprendizagem conjunta, participativa, em um ambiente interativo. Trata-se de um estudo do tipo bibliográfico, para o qual foram consultadas as bases digitais de dados Scientific Electronic Library Online (SCIELO), Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), Education Resources Information Center (ERIC), Network Digital Library of Theses And Dissertations (NDLTD) e em alguns repositórios de países parceiros dessa rede.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

As relações envolvendo as habilidades sociais do professor foram estudadas por diversos autores (GRASSI, 2009; HILGENBERG, 2006; SOARES; MELLO, 2010; MEIRELES, 2008; ROCHA, 2009; ROCHA, 2012; LOPES, 2013). Dos estudos encontrados nessa pesquisa, dezessete abordam as habilidades sociais de professores.

É possível observar, pela tabela 1, que o Ensino Fundamental foi o mais estudado, sendo oito do total de 17 estudos encontrados. Houve apenas um estudo com professores que ministram aulas para a Educação Infantil. Estudos com professores do Ensino Médio e do Ensino Superior ainda precisam ser mais explorados.

Tabela 1. Estudos sobre habilidades sociais do professor por nível de educação

Nível De Educação	Artigos	Dissertações	Teses	Total
Ed. Infantil e Ens. Fundamental	01	---	---	01
Ens. Fundamental	03	04	01	08
Ens. Fundamental e Ed. Especial	01	01	01	03
Ens. Fundamental e Ens. Médio	02	--	---	02
Ed. Infantil ao Ens. Superior	02	---	---	02
Ens. Superior	--	01	---	01
Total	09	06	02	17

Fonte: Márcia Aparecida Barbosa

Nota: Dados trabalhados pela autora

Pode-se verificar, pela tabela 2, que foram encontrados 23 estudos no período de 1996 a 2014, sendo que nos anos de 1999 a 2004 não foi encontrada nenhuma publicação. Consta que pouco mais de 10% dos achados se referem a estudos desenvolvidos em doutorados.

Tabela 2. Ano das publicações

<i>ANO</i>	<i>ARTIGOS</i>	<i>DISSERTAÇÕES</i>	<i>TESES</i>	<i>TOTAL</i>
1996	02	--	--	02
1997	02	--	--	02
1998	02	--	--	02
2005	--	01	--	01
2006	--	01	--	01
2007	--	--	01	01
2008	--	01	01	02
2009	02	02	--	04
2010	02	01	01	04
2011	01	01	--	02
2012	01	--	--	01
2013	01	--	--	01
2014	--	--	--	--
TOTAL	13	07	03	23

Fonte: Márcia Aparecida Barbosa

Nota: Dados trabalhados pela autora

Registrando apenas uma vez os artigos, dissertações e teses, constatou-se que a maioria das investigações foi realizada pelas universidades públicas, sendo que a que mais se dedicou ao assunto foi a Universidade Federal de São Carlos, com 43,4% dos estudos publicados, seguida pela Universidade Estadual do Rio de Janeiro, com 8,7%. As Universidade Federal Rural de Rio de Janeiro, a Estadual Paulista, a Universidade de São Paulo, a Universidade Estadual de Ponta Grossa e a de Londrina foram responsáveis por 4,3% das publicações cada uma. As parcerias de estudiosos de instituições públicas e particulares somam 13,4% e o total de publicações de instituições de Ensino Superior particulares é de 8,7%.

O estudo possibilitou perceber uma carência de investigações sobre as habilidades de professores do Ensino Médio e Superior. Como é possível observar, além de o período de 1999 a 2004, nos últimos três anos também não foram realizadas pesquisas que resultassem em dissertações e teses. Essa carência mostra-se ainda mais profunda em relação aos tutores virtuais, pois não foi encontrado nenhum estudo que se dedicasse, especificamente, às habilidades sociais deste profissional.

Estudos sobre as relações interpessoais, com enfoque nas habilidades sociais dos envolvidos, podem trazer contribuições para o estabelecimento de relações mais saudáveis, com consequência no rendimento acadêmico dos estudantes (LOPES, 2013). Quando há identificação de déficits de comportamento, pode-se propor programas de treinamento que visem a ampliar o repertório dos participantes. Nesse sentido, mostram-se necessárias pesquisas que possam investigar a qualidade das interações que se estabelecem em ambientes virtuais, identificando as habilidades sociais educativas dos tutores e a promoção de intervenções, quando necessário. Há autores que sugerem a implementação de programas que visem promover o desenvolvimento das habilidades sociais de professores que atuam em diferentes níveis da educação, considerando deficiências no desempenho social destes profissionais na relação com seus alunos (DEL PRETTE, DEL PRETTE, 1996; DEL PRETTE, DEL PRETTE, 2008; CORRÊA 2008).

Para que as interações sejam adequadas e o curso seja bem aproveitado, tanto professor quanto estudantes devem apresentar um bom repertório de comportamentos. Sendo, a qualidade da relação estabelecida entre professores e alunos (MEIRELES, 2009; MANOLIO, 2009), um fator importante no processo de ensino e aprendizagem.

Habilidades Sociais do tutor: comunicação em foco

Professores de cursos presenciais e professores tutores ou tutores virtuais compartilham de alguns atributos e, ao nosso ver, também são comuns aos dois profissionais certas habilidades sociais. Ambos participam de um processo de interação com seus alunos e essa interação representa, para Manolio (2009), um ponto importante para o aprendizado do aluno, auxiliando no aumento da motivação, da autoestima, do senso de auto-eficácia, dos fatores sociais, cognitivos e sociais fundamentais para processo de ensino e de aprendizagem. Considerando as classes de habilidades sociais, a classe “comunicação” será analisada mais atentamente.

Existe sempre uma intenção básica no processo de comunicação. No entendimento de Bordenave (1991), o indivíduo espera que o receptor selecione sua mensagem, compreenda, aceite e aplique. Ao pensar nas relações que ocorrem em cursos EAD, pode-se acreditar que tanto o tutor quanto os estudantes têm um propósito ao enviar mensagens no ambiente de aprendizagem e esperam não apenas serem compreendidos, mas também receber um *feedback* do receptor da mensagem.

É por meio da comunicação que as interações acontecem entre os indivíduos (BORDENAVE, 1991). Fazer e responder perguntas; gratificar e elogiar; iniciar, manter e encerrar conversação; pedir e dar *feedback*; fazem parte das habilidades de comunicação (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001).

A habilidade de formular perguntas é essencial ao tutor virtual. Ela envolve diferenciar e saber utilizar as perguntas de acordo com a situação e o objetivo. Para responder perguntas de modo competente, o tutor precisa decodificar a forma, conteúdo e função da pergunta, bem como a disponibilidade da resposta em seu repertório.

Gratificar é importante nas relações sociais satisfatórias e equilibradas e nas relações profissionais como as do tutor virtual. É uma habilidade requerida, por exemplo, nos momentos em que o tutor virtual tiver que enviar mensagens de agradecimentos.

A competência em elogiar exige a coerência entre o pensar, o sentir e o agir. Também sobre o que, a quem, como e quando elogiar. Iniciar, manter e encerrar conversação é uma habilidade que nem todas as pessoas têm desenvolvida, e as dificuldades podem estar relacionadas aos diferentes fatores como o local onde o contato ocorre, a disponibilidade de tempo, o estado de humor do interlocutor, excesso de ansiedade interpessoal etc.

O *feedback* é um elemento crítico para reforçar o aprendizado e é defendido nesse estudo com um dos pontos principais da habilidade de comunicação. Maia e Mattar (2007) argumentam que pedir e dar *feedback* contribui no comportamento das pessoas, pois, é um mecanismo de regulação de desempenho que geram determinados resultados.

Objetivando averiguar a relação entre o tipo de *feedback* fornecido pelos tutores, a natureza das tarefas e a reação dos alunos ao tipo de *feedback*, Barbosa (2011) verificou que certos tipos de *feedback* podem despertar maior ou menor reação nos alunos.

Estudos (BEURLIN; COELHO; KENSKI, 2006; MILL ET AL., 2008; ABREU-E-LIMA; ALVES, 2011) indicam que ao conhecer os tipos de *feedback*, sendo exemplos os *feedback* avaliativo e corretivo, positivo e negativo, formal e informal, direto e indireto, e suas características, o tutor virtual poderá ser capaz de definir o mais adequado para cada situação e irá auxiliar o aluno a ter a compreensão necessária do assunto estudado.

Para participar das interações, conduzir e mediar o professor necessita de um conjunto de habilidades interpessoais profissionais e o padrão passivo de transmissão de informações encontrados atualmente pode acontecer por *déficits* dessas habilidades. Considerando as observações feitas por Del Prette e Del Prette em (1998), e pensando que estas também servem para a educação a distância, sugere-se refletir sobre as formas de ampliar o repertório dos tutores

virtuais para que possam contribuir com o processo de ensino e aprendizagem e obter relações interpessoais satisfatórias.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a importância das interações interpessoais, tanto na educação presencial quanto na EAD, aos professores e tutores, conforme pode-se constatar nesse estudo, são necessárias determinadas habilidades que os capacitem agir de maneira adequada, produtiva e satisfatória durante as situações de interação, seja com seus colegas ou com seus alunos. Nesse sentido, as habilidades sociais são defendidas como importantes a esses profissionais. Programas de Treinamento de Habilidades Sociais podem apresentar resultados positivos para superação de *déficit* de comportamento.

As habilidades de comunicação, tendo em vista as características da interação da educação a distância, são defendidas como das mais importantes, sendo o *feedback* um ponto crítico para a qualidade do curso.

Os professores necessitam de uma compreensão mais apropriada da importância das habilidades sociais para as interações que ocorrem no ambiente escolar, seja na modalidade presencial ou a distância e que, de modo geral, no currículo de formação inicial do professor não há indicação de componentes que visem a preparação para as interações interpessoais.

REFERÊNCIAS

ABREU-E-LIMA, D. M.; ALVES, M. N. O *feedback* e sua importância no processo de tutoria a distância. **Pró-posições**, Campinas, 2011. v. 22, n. 2, p. 189-205, mai/ago., 2011. Disponível em: [. Acesso em: 21 mar. 2015.](#)

BARBOSA, L. L. **Análise dos tipos de *feedback* fornecidos por tutores e das respostas dos alunos**. 2011. 146 f. Dissertação (Mestrado em Linguística) - Universidade Federal de Ceará, Fortaleza, CE.

BARROS, A. J. S.; LEHFELD, N. A. S. Fundamentos da metodologia científica. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. Disponível em: [. Acesso em: 12 abr. 2014.](#)

BEURLEN, C.; COELHO, M. F.; KENSKI, J. **Feedback em e-learning**: possibilidades e desafios. Rio de Janeiro: Quickmind – Tecnologia em Conhecimento, 2006. Disponível em: <http://www.abed.org.br/seminario2006/pdf/tc048.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2015.

BORDENAVE, J. E. D. **Além dos meios e mensagens**: introdução à comunicação como processo, tecnologia, sistema e ciência. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 1991.

CORRÊA, C. I. M. **Habilidades sociais e educação**: programa de intervenção para professores de uma escola pública. 2008. 140 f. Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília – SP.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. Desenvolvimento interpessoal e educação escolar: o enfoque das habilidades sociais. **Temas em Psicologia**, São Carlos, v.6, n.3. 205-215 p. 1998. Disponível em: [. Acesso em: 05 out. 2014.](#)

_____. **Psicologia das relações interpessoais**: vivências para o trabalho em grupo. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

_____. Habilidades sociais: uma área em desenvolvimento. **Psicologia Reflexão e Crítica**, Porto Alegre, v. 9, n. 2. 233-255. 1996. Disponível em: [. Acesso em: 19 out. 2014.](#)

_____. **Um sistema de categorias de habilidades sociais educativas**. Paideia, Ribeirão Preto, v. 18, n. 41, dez. 2008. Disponível em: [. Acesso em: 14 jul. 2014.](#)

GRASSI, P. F. **Ensino de habilidades sociais educativas a professores de crianças deficientes visuais**: validação social e experimental. 2009. Dissertação (Mestrado em Análise do Comportamento) – Universidade Estadual de Londrina. Londrina - PR.

HILGENBERG, M. R. Habilidades sociais manifestas e auto-reconhecidas: um estudo sobre subjetividade de professores. 2006. 168 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Estadual de Ponta Grossa. Ponta Grossa - PR.

KNECHTEL, M. R. **Metodologia da pesquisa em educação**: uma abordagem teórico-prática dialogada. Curitiba: InterSaberes, 2014. Disponível em: [. Acesso em: 15 set. 2014.](#)

LOPES, D. C. **Programa universal de habilidades sociais aplicado pelo professor**: impacto sobre comportamentos sociais e acadêmicos. 2013. 245 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Centro de Educação e Ciências Humanas, Universidade Federal de São Carlos. São Carlos - SP.

MAIA, C.; MATTAR, J. **ABC da EaD**. 1. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. Disponível em: <http://cesumar.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788576051572>. Acesso em: 16 jul. 2014.

MAIA, R. C. C.; SOARES A. B.; VICTORIA, M. S. Um estudo com professores da educação infantil e do ensino fundamental sobre suas habilidades sociais e inteligência geral. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, Rio de Janeiro, n. 2, p. 464-479, 2009. Disponível em:

[. Acesso em: 02 jun. 2014.](#)

MANOLIO, C. L. **Habilidades sociais educativas na interação professor-aluno**. 2009. 112 f. Dissertação (Mestrado em educação Especial) – Universidade Federal de São Carlos. São Carlos – SP.

MEIRELES, R. M. **As relações entre as medidas de habilidades sociais do professor do ensino fundamental II e seu desempenho social em sala de aula**. 2008. 90 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro – RJ.

_____. As relações entre as medidas de habilidades sociais do professor do ensino fundamental II e seu desempenho social em sala de aula. **Revistas Visões**. Rio de Janeiro, 6ª ed., v. 1, n. 6, jan/jun., 2009. Disponível em:

[. Acesso em 05 jul. 2014](#)

MILL, D. et al. O desafio de uma interação de qualidade na educação a distância: o tutor e sua importância nesse processo. **Cadernos da Pedagogia**. São Carlos. v. 2, n. 4, ago/dez. 2008. Disponível em: [. Acesso em: 15 set. 2014.](#)

MOLINA, R. C. M. **Avaliação de programas de treinamento de professores para promover habilidades sociais de crianças com dificuldades de aprendizagem**. 2007. 166 f. Tese (Doutorado em Educação Especial) – Universidade Federal de São Carlos. São Carlos - SP.

MOREIRA, M. G. A composição e o funcionamento da equipe de produção. In: LITTO, F. M.; FORMIGA, M. (orgs.). **Educação a distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. cap. 51: 370-378. Disponível em: [79>. Acesso em: 02 jul. 2014.](#)

[PINHEIRO, M. I. S. et al. Treinamento de habilidades sociais educativas para pais de crianças com problemas de comportamento. **Psicologia: Reflexão e Crítica**. Porto Alegre, v. 19, n. 3, 2006. Disponível em: . Acesso em: 10 ago. 2014.](#)

ROCHA, J. F. **Efeitos de uma intervenção comportamental com treino de habilidades sociais para universitários com fobia social**. 2012. 156 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Estadual Paulista. Bauru - SP.

ROCHA, M. M. **Programa de habilidades sociais educativas com pais**: efeitos sobre o desempenho social e acadêmico dos filhos com TDAH. 2009. 235 f. Tese (Doutorado em Educação Especial) – Universidade Federal de São Carlos. São Carlos - SP.

SOARES, A. B.; MELLO, T. V. S. Habilidades sociais entre professores e não professores. **Revista Brasileira de Terapias Cognitivas**. Rio de Janeiro, 2010, v.

SOARES, A. B. et al. Estudo comparativo de habilidades sociais e variáveis sociodemográficas de professores. **Psicologia: teoria e prática**. São Paulo, v. 11, n. 1, jun., 2009. Disponível em [. Acesso em: 10 ago. 2014.](#)