

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS – Campus São Carlos

CECH - DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

CURSO DE GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

Valentina Joana Rocha Castro¹

PROGRAMAS DE INTERVENÇÃO PARA A PROMOÇÃO DE HABILIDADES
SOCIAIS USADAS EM CONTEXTOS PROFISSIONAIS: UMA REVISÃO DE
LITERATURA

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em
Psicologia como requisito parcial para obtenção do
título de Bacharel em Psicologia pela Universidade
Federal de São Carlos.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Elizabeth Joan Barham

São Carlos - SP

2025

¹ Agradeço o apoio recebido da CNPq via o programa institucional de bolsas de iniciação científica – PIBIC-Af/CNPq

Castro, V. J. R. (2025). *Programas de intervenção para a promoção de habilidades sociais usadas em contextos profissionais: uma revisão de literatura*. [Monografia]. Universidade Federal de São Carlos. 29 pp.

RESUMO

As habilidades sociais (HS) são fundamentais para a qualidade das interações interpessoais e o desempenho profissional. Embora existam estudos sobre os efeitos de intervenções em HS em contextos clínicos e educacionais, ainda não foi realizada uma análise dos resultados de intervenções oferecidas em ambientes de trabalho, no Brasil. Portanto, o objetivo do presente estudo foi analisar estudos brasileiros sobre os efeitos de intervenções em habilidades sociais para melhorar o desempenho social e qualidade das relações no contexto do trabalho remunerado. Foram consultadas as bases SciELO, CAPES Periódicos e Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), incluindo estudos empíricos com delineamento qualitativo ou quase-experimental, publicados entre 2017 e 2023. Os dados foram extraídos e organizados em tabelas contendo delineamento, participantes, objetivos, estratégias, procedimentos de avaliação e efeitos das intervenções. Foram incluídos 11 estudos, a maioria com delineamento qualitativo e participantes majoritariamente do gênero feminino, com idades entre 30 e 50 anos. Foram usadas estratégias de intervenção tais como dramatizações, dinâmicas de grupo, tarefas práticas e cursos EAD. Os efeitos observados incluíram melhorias em empatia, assertividade, liderança e comunicação, com alguns estudos apresentando tamanhos de efeito elevados (por exemplo, $d = 1,21$ em liderança). Conclui-se que os programas analisados demonstraram coerência teórica e efeitos positivos no desenvolvimento socioemocional de trabalhadores. No entanto, será necessário realizar estudos controlados randomizados com amostras maiores e mais representativas da população de trabalhadores brasileiros, usar instrumentos com evidências adequadas de confiabilidade e validade e coletar dados de seguimento para estabelecer evidências mais rigorosas sobre a eficácia e contribuições de programas de treino de HS em contextos de trabalho remunerado.

Palavras-chave: Habilidades sociais, Relações interpessoais, Trabalho, Treinamento

Castro, V. J. R. (2025). *Intervention programs for promoting social skills in the workplace: A literature review*. [Honour's thesis]. Universidade Federal de São Carlos. 29pp.

ABSTRACT

Social skills are essential for the quality of interpersonal interactions and professional performance. Although there are studies about the effects of social skills intervention programs in clinical and educational contexts, an analysis of the results of different workplace intervention programs, in Brazil, has not been conducted.. Therefore, the objective of this study was to identify and analyze studies describing social skills training programs conducted in Brasil, considering their effects on social behavior and the quality of workplace relationships. Searches were conducted in the SciELO, *CAPES Periódicos*, and the *Biblioteca Digital de Teses e Dissertações* databases, including empirical studies with qualitative or quasi-experimental designs that were published between 2017 and 2023. Data were extracted and organized into tables covering study design, participants, objectives, intervention strategies, evaluation procedures, and outcomes. A total of 11 studies were included, most of which used qualitative designs and had predominantly female participants aged between 30 and 50 years. The strategies used in the intervention programs included dramatizations, group dynamics, practical tasks, and online courses. Reported outcomes included improvements in empathy, assertiveness, leadership, and communication, with some studies presenting large effect sizes (e.g., $d = 1.21$ for leadership). In conclusion, the programs had theoretical consistency and positive effects on workers' socioemotional development. However, controlled randomized studies are needed, with larger samples that are more representative of the Brazilian population of workers, using instruments that have satisfactory evidence of reliability and validity, and follow-up studies, to establish more robust evidence concerning the efficacy and the contributions of social skills training programs for paid workers.

Keywords: Social skills, Interpersonal relationships, Work, Training

SUMÁRIO

LISTA DE TABELAS	5
INTRODUÇÃO	6
Objetivo.....	11
MÉTODO	11
RESULTADOS.....	13
DISCUSSÃO	19
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23
OUTRAS INFORMAÇÕES.....	23
REFERÊNCIAS.....	25

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Descritores Utilizados como Estratégia para Busca nas Bases de Dados.....	11
Tabela 2. Informações sobre os Estudos Analisados: Identificação, Objetivos, Delineamento e Participantes	15
Tabela 3. Estratégias de Ensino-Aprendizagem, Duração, Instrumentos Aplicados e Efeitos dos Programas.....	16

INTRODUÇÃO

De acordo com Camargo e Moreira (2019), o trabalho passou por alterações significativas decorrentes das novas formas de organização de atividades e o uso cada vez maior de tecnologias, bem como da globalização do trabalho e mudanças nas políticas organizacionais. Em relação às exigências do mercado de trabalho atual, além de possuir habilidades técnicas, o profissional contemporâneo deve apresentar habilidades sociais para a obtenção de resultados organizacionais satisfatórios. Mais de 25 anos atrás, A. Del Prette et al. (1998) afirmaram que não basta ser um bom profissional (com domínio técnico) ou ter conhecimento operacional. Em função das mudanças no trabalho, também é necessário ser habilidoso nas relações interpessoais. Em conjunto com esses autores, Menkes (2011) também considera que a necessidade de relações interpessoais positivas entre os profissionais, tanto dentro da própria organização, quanto com pessoas externo a ela (como clientes e parceiros), faz com que o uso de habilidades sociais seja cada vez mais requisitada para o êxito profissional e consequentemente para a colaboração e o convívio em contextos organizacionais.

O termo habilidades sociais (HS) refere-se a comportamentos sociais que têm valor social quando empregados em uma determinada cultura e contexto social, além de uma alta probabilidade de resultados favoráveis para o indivíduo, seu grupo e sua comunidade mais ampla. O uso desses repertórios pode contribuir para um desempenho socialmente competente em tarefas interpessoais (A. Del Prette & Z. A. P. Del Prette, 2017).

De acordo com Varela et al. (2018), as habilidades sociais são competências facilitadoras para o início e manutenção de relacionamentos sociais positivos, podendo auxiliar, por exemplo, no ajustamento escolar, por contribuírem para a aceitação de colegas, bem como em muitos outros contextos interpessoais, tais como a relação conjugal, relação pai e filho, relações profissionais, entre outros. Habilidades sociais também são tidas como fatores protetivos de psicopatologias, como ansiedade e depressão, além de estar relacionadas à sensação de bem-estar, a melhores resultados profissionais e ao desejo do trabalhador de continuar em seu emprego (Segrin & Rynes, 2009; Segrin & Taylor, 2007). Cerutti e Wagner (2014) reiteram o valor protetivo das HS para a saúde mental e acrescentam que no contexto organizacional, ressaltando que o uso das habilidades sociais é especialmente benéfico na construção e manutenção de relações saudáveis e para o estabelecimento de ambientes com maior qualidade de vida.

O comportamento socialmente habilidoso consiste em um conjunto de comportamentos ou repertórios sociais adequados à situação, que expressam emoções, sentimentos, opiniões e direitos, de maneira adaptativa (Inocente & Guimarães, 2004; Poulou, 2017; Vera et al., 2017). Além dos benefícios de um repertório de habilidades sociais bem desenvolvido, A. Del Prette & Z. A. P. Del Prette (2001a, 2002a, 2003) e Marlatt (1993) apresentaram evidências que existem correlações entre os déficits em habilidades sociais e desfechos negativos, tais como baixo desempenho acadêmico, delinquência, abuso de drogas, crises conjugais e desordens emocionais variadas, como transtornos de ansiedade.

Em relação ao contexto de trabalho, a compreensão de que é preciso investir em descrever e estudar as habilidades que as pessoas usam para interagir com outras pessoas em contextos de trabalho remunerado foi descrito com clareza por Argyle (1980). Argyle criou o termo “habilidades sociais profissionais” (HSP) para se referir às habilidades relacionadas às demandas interpessoais no ambiente de trabalho. Para o autor, tais habilidades englobam um conjunto de repertórios comportamentais que capacitam os indivíduos para interagir de maneira “profissional”, atendendo às demandas do trabalho por meio de interações que permitem construir e manter relações interpessoais satisfatórias e eficazes. Importante ressaltar, no entanto, que o termo de habilidades sociais profissionais não é o único sendo usado por pesquisadores. De modo semelhante ao que ocorre em relação ao termo mais geral de “habilidades sociais”, as HSP também são descritas na literatura por meio de termos e definições variados, como “inteligência social”, “sensibilidade para o trabalho em equipe”, “inteligência emocional” e “assertividade”. Essas habilidades seriam utilizadas para alcançar objetivos profissionais, como metas profissionais e a manutenção do bem estar da equipe, promovendo a existência de um ambiente saudável e produtivo, com respeito aos direitos e às diferenças individuais (A. Del Prette & Z. A. P. Del Prette, (2001d; 2011).

Em relação à importância de dar atenção maior para a área de HSP, A. Del Prette e Z. A. P. Del Prette (2009) apontaram a existência de novos paradigmas organizacionais que enfatizam a importância da qualidade das relações interpessoais. Em função disso, ocorreu um aumento na demanda para o uso de habilidades sociais profissionais como forma de enfrentamento do atual cenário de trabalho. Em relação às competências que são valorizadas nesse meio, esses autores destacaram as competências de relacionamento, tais como saber cooperar, prestar apoio, receber apoio, respeitar o outro, trabalhar em equipe, comunicar-se adequadamente, coordenação de grupo, liderança de equipes, manejo de estresse e de conflitos interpessoais, entre outros (Gil-Rodrigues, 2011; A. Del Prette e Z. A. P. Del Prette, 2009).

Silveira et al. (2016) e A. Del Prette e Z. A. P. Del Prette (2009) ressaltaram que o domínio de um repertório interpessoal habilidoso pode ser ainda mais importante em contextos de trabalho do que em vários outros contextos, considerando as demandas para interações complexas e constantes entre os indivíduos inseridos no mercado de trabalho.

Reforçando a percepção da importância de HSP, Inocente e Guimarães (2004, p. 129) afirmam que “paradoxalmente, o local de trabalho é um dos ambientes nos quais mais ocorrem conflitos interpessoais, sendo que a habilidade para resolvê-los é pouco considerada”. Dessa forma o investimento em habilidades sociais profissionais surge como uma forma de prevenir o adoecimento psíquico no ambiente de trabalho, beneficiando tanto o trabalhador como o empregador (Junior et. al, 2019). Caballo (2006) corrobora a função preventiva do THS para questões como ansiedade social, depressão e dificuldades em ambientes de trabalho, devido à relação entre déficits de habilidades sociais e transtornos psicológicos. Ao realizar um levantamento das competências que eram mais valorizadas no contexto do trabalho, Gil-Rodrigues (2008) destacou a capacidade de aprendizagem, o trabalho em equipe, a responsabilidade no trabalho e a resolução de problemas.

Considerando a necessidade de uso dessas habilidades, é importante entender como ocorre a aquisição delas. A aprendizagem de HS pode ocorrer em um contexto informal de interação com os demais indivíduos, como ocorre em contextos familiares, e são suscetíveis, portanto, à influência da cultura e contingências imediatas do ambiente (A. Del Prette e Z. A. P. Del Prette, 2017). Quando o ambiente do dia a dia de uma pessoa não inclui bons modelos, podem ocorrer déficits em habilidades sociais durante o processo de desenvolvimento cognitivo e social. As interações e trocas entre pessoas ocorrem em vários ambientes, como o familiar, o de lazer, o escolar e o profissional, e em cada um são demandados comportamentos sociais específicos (Cia et al., 2006).

Dada a relevância das HS no contexto do trabalho, as competências dos trabalhadores devem estar associadas a um processo de aprendizagem envolvendo inovação, novas descobertas e, especialmente, a capacitação, destacando a importância do treinamento dos indivíduos para um bom desempenho organizacional (M. T. L. Fleury & A. Fleury, 2008). Com início a partir da década de 70, com as publicações de Argyle e contribuições de Wolpe sobre treinamento assertivo (TA), os treinamentos de habilidades sociais (THS) se constituem a partir de um conjunto de procedimentos aplicados em função da superação de déficits comportamentais ao desenvolver competências sociais e reduzir dificuldades em relações

interpessoais (A. Del Prette & Z. A. P. Del Prette, 1999; 2000). O THS é constituído por duas etapas, a avaliação e a intervenção.

Por meio da avaliação, o profissional busca identificar os déficits e excessos comportamentais, os quais antecedem e procedem o comportamento não socialmente habilidoso (A. Del Prette & Z. A. P. Del Prette, 1999; Falcone, 2002). Para tanto, são usadas técnicas como entrevistas (Caballo, 2006), inventários (A. Del Prette & Z. A. P. Del Prette, 2001b, 2002b), auto-registros (Caballo, 2006; A. Del Prette & Z. A. P. Del Prette, 1999), e observação direta do comportamento em situação natural (Löhr, 2003), desempenho de papéis (Bandeira & Ireno, 2002), entre outras.

Por sua vez, as atividades de intervenção têm como objetivo modificar elementos comportamentais, cognitivos e fisiológicos associados aos déficits em habilidades sociais (Murta, 2005). Algumas das estratégias de treino usadas incluem o ensaio comportamental, modelação, modelagem, feedback, tarefas de casa, reestruturação cognitiva, solução de problemas, relaxamento (Caballo, 2006; A. Del Prette & Z. A. P. Del Prette, 1999) e vivências, para grupos (A. Del Prette & Z. A. P. Del Prette, 2001c, 2001d).

Com o reconhecimento crescente da importância de conceitos abordados na terapia cognitiva-comportamental (TCC), alguns aspectos foram incluídos no treinamento de habilidades sociais, como a inclusão de direitos humanos básicos do paciente, a modificação direta de crenças desadaptativas que inibem ou perturbam o comportamento social, o treinamento em solução de problemas ou em percepção social e a redução das autoverbalizações negativas e o aumento das positivas (Caballo, 2006). Nesse sentido, o THS auxilia o indivíduo a considerar seus pensamentos como hipóteses, em vez de fatos, e assim identificar pensamentos automáticos e determinar se esses pensamentos contêm distorções, além de modificar essas distorções (Caballo, 2006).

A exemplo disso, Rimoldi et al. (2011) desenvolveram um programa de THS voltado a gestores da área da enfermagem e Canêo e Santos, em 2010, realizaram um TSH para gestores do segmento metalúrgico. Além disso, Silveira et al. (2016b) propuseram um programa de treinamento em habilidades sociais profissionais voltado para gestores, com duração de 20 sessões. Durante o programa, são trabalhadas competências fundamentais para um gestor que atue diariamente com pessoas, como: relacionamento interpessoal, respeito aos direitos e diferenças individuais, comunicação organizacional, gestão de pessoas, resolução de conflitos no trabalho, autocontrole, controle do estresse entre outros. Assim, a elaboração de outros

programas de treinamento de HSP ocorre a partir do contexto e das necessidades específicas para cada profissional.

Outro exemplo de um trabalho de intervenção em HSP foi desenvolvido com universitários da área de Ciências Exatas que se preparavam para entrar no mercado de trabalho. Lopes et al. (2017) aplicaram o Inventário de Habilidades Sociais em quatro momentos distintos em uma amostra de 35 estudantes. As avaliações do repertório dos participantes ocorreram antes do início da intervenção, em uma sessão intermediária, imediatamente após a conclusão do programa e três meses após a conclusão da intervenção. Os pesquisadores mostraram que a intervenção foi eficaz, uma vez que além de promover mudanças imediatas no repertório de habilidades sociais dos participantes, também foi eficiente na manutenção das melhorias, que ainda estavam presentes três meses após a conclusão do programa.

Em resumo, a literatura nacional relacionada a habilidades sociais em contextos de trabalho é bastante escassa. A maior parte dos trabalhos relacionados a HS voltam-se para o estudo de habilidades sociais infantis (Bolsoni-Silva et al., 2008a; Bolsoni-Silva et al., 2008b; Rocha, 2009), de pessoas em situação de deficiência (Angélico & Del Prette, 2011; Pereira et al., 2009;), de idosos (Rodrigues & Silva 2012) e de portadores de atrasos no desenvolvimento (Martins, 2013; Rocha, 2009). Apesar de ser um tema em ascensão, os estudos relacionados a habilidades sociais em contextos de trabalho brasileiros descrevem, em sua maioria, treinamentos oferecidos e poucos apresentam tentativas de identificação ou avaliação de repertórios socialmente habilidosos presentes nas populações pesquisadas (Silveira et al., 2016b).

Nesse sentido, ao realizarem um estudo de análise da literatura científica sobre habilidades sociais profissionais de gestores nas bases de dados Scielo, PePSICo, BVS-Psi, Lilacs, Latindex e Redalyc, Goulart et al. (2019) localizaram 38 artigos científicos. No que tange à avaliação de habilidades sociais profissionais de gestores, apontaram que a literatura nacional é bastante escassa, de modo que não foi possível localizar, por exemplo, um instrumento (construído por pesquisadores brasileiros ou mesmo adaptado) que mensure especificamente as habilidades sociais profissionais neste grupo. Também não foram encontrados artigos que tivessem como propósito a avaliação de habilidades sociais profissionais de gestores e a relação delas com ansiedade ou mesmo depressão. Considerando que não foram encontrados estudos com foco específico em gestores, pode ser útil expandir a

busca para analisar estudos voltados para o ensino de habilidades sociais em contextos de trabalho, mais em geral.

Objetivo

Em resumo, é possível observar a relevância das habilidades sociais para a qualidade das interações no contexto do trabalho e, nesse sentido, a provável importância do treinamento dessas habilidades. Foi observada, no entanto, a ausência de uma revisão sistemática de literatura a respeito do THS com foco no desempenho profissional, mais em geral. Dessa forma, o objetivo deste trabalho foi realizar uma revisão sistemática da literatura a fim de investigar os efeitos de intervenções em habilidades sociais para melhorar o desempenho social e qualidade das relações no contexto do trabalho remunerados. Enquanto objetivos específicos, foram analisadas: (a) o perfil dos participantes, (b) os objetivos dos programas, (c) as estratégias de ensino-aprendizagem usadas nos programas de intervenção, (d) a duração de cada programa, (e) as medidas usadas para avaliar os efeitos do programa e (f) a significância e o tamanho dos efeitos dos programas.

MÉTODO

Esta revisão foi realizada seguindo as recomendações descritas no protocolo PRISMA - *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (Page et al., 2021). A busca por artigos para a revisão foi realizada nas bases de dados: *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), Biblioteca Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e o Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). As buscas em todas as bases de dados foram realizadas em maio de 2024 e os descritores utilizados para as buscas nas bases de dados estão apresentados na Tabela 1.

Tabela 1. *Descritores Utilizados como Estratégia para Busca nas Bases de Dados*

Base de Dados	Estratégia de Busca
SciELO	((Trab*) OR (Organiza*) OR (profession*)) AND (("Habilidades sociais") OR ("Habilidades Socioemocionais") OR ("Habilidades Sociais Profissionais") OR ("Social Skills") OR ("Soft Skills") OR (Competências)) AND ((Intervenção) OR (Trein*) OR (Programa) OR ("intervention program")) AND NOT ((child*) OR (Criança) OR (infan*) OR (universitários) OR (Adoles*))
BDTD	"(Todos os campos:"Habilidades Sociais" OU Todos os campos:"Habilidades sociais profissionais" OU Todos os campos:"relações interpessoais") E (Todos os campos:profissio* OU Todos os campos:organiza* OU Todos os campos:trein*) E (Todos os campos:programa OU Todos os campos:instrumento OU Todos os campos:intervenção) NÃO ((Todos os campos:criança OU Todos os campos:infan* OU Todos os campos:adolesc* OU Todos os campos:universitários OU Todos os campos:estudante))"
CAPES Periódicos	Qualquer campo contém "Habilidades sociais" OR "Habilidades Sociais Profissionais" OR "Social Skills" E Qualquer campo contém Organiza* OR profissio*E Qualquer campo contém Intervenção OR Trein* OR Programa OR "intervention program"NÃO Qualquer campo contém child* OR Criança OR infan* OR universitários OR Adoles*

Após a busca nas bases de dados mencionadas, os textos encontrados foram importados para o software *Rayyan* para agrupar e remover textos duplicados, o processo de seleção dos estudos foi conduzido em duas etapas principais. Na primeira etapa, dois pesquisadores independentes realizaram a triagem inicial dos títulos e resumos dos registros identificados nas bases de dados. Foram excluídos os estudos que não atendiam aos critérios de inclusão estabelecidos, com base nos motivos de não intervenção em HS, não relação com HS ou população incorreta. Na segunda etapa, os textos selecionados para leitura na íntegra foram

avaliados em sua totalidade pelos mesmos pesquisadores, de acordo com os critérios de elegibilidade, resultando na inclusão final de 11 registros na revisão.

Ambos os pesquisadores trabalharam independentemente na triagem inicial e não houve discordâncias entre eles quanto à elegibilidade dos estudos.

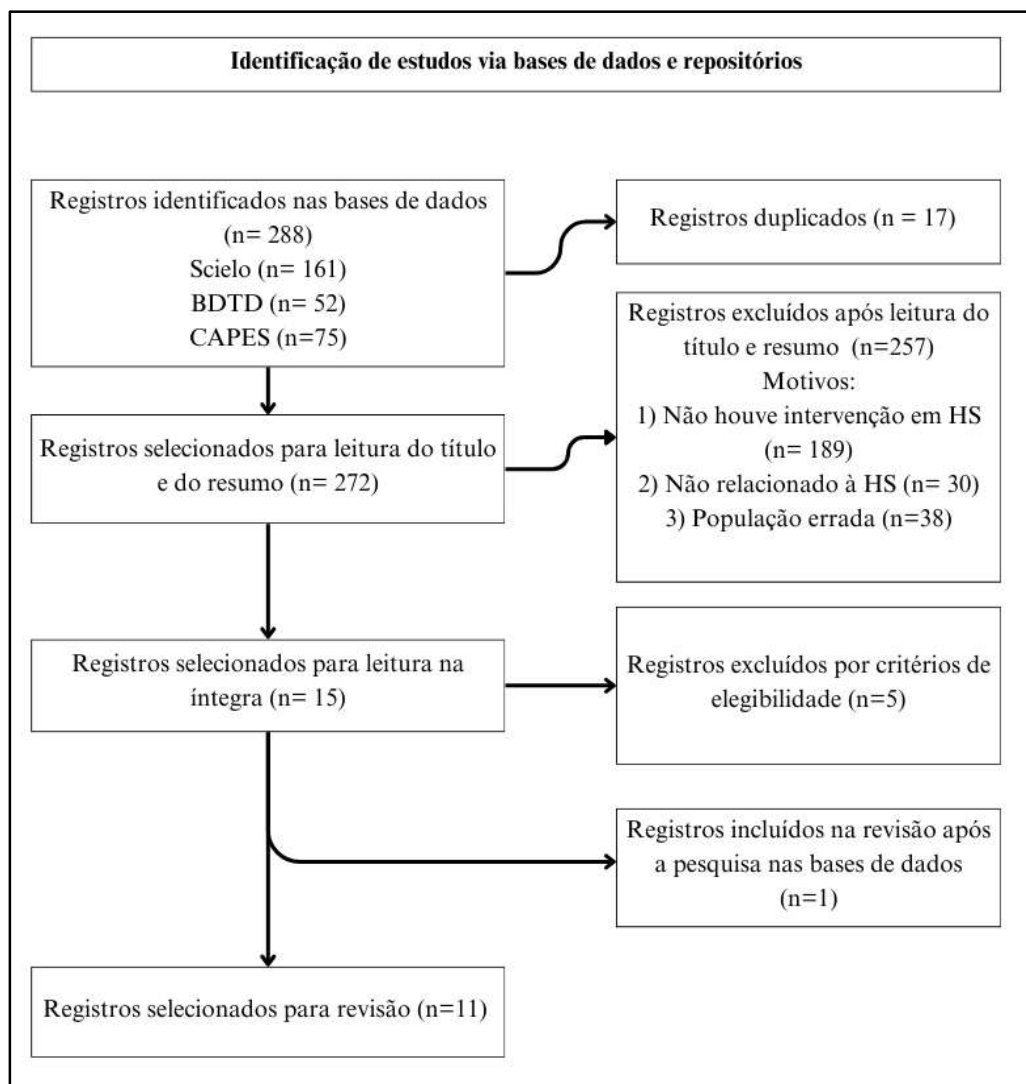
Para a escolha dos trabalhos analisados, foram definidos os seguintes critérios de inclusão: (a) trabalhos que apresentem avaliação dos efeitos de uma intervenção (treinamento, programa, ensino, palestra) que incluam pelo menos um componente sobre o uso de habilidades sociais em contextos profissionais; (b) a população alvo da intervenção devem ser pessoas em processo de formação profissional ou trabalhadores remunerados; (c) textos dos últimos 10 anos (2014-2024). Foram excluídos, por sua vez, os estudos que: (a) não estavam disponíveis nos idiomas português, espanhol ou inglês; e (b) cujo texto completo não pôde ser acessado.

Essas informações foram analisadas visando descrever e analisar o conjunto de achados, a fim de guiar esforços futuros de contribuir para a construção, oferecimento e avaliação de programas de treinamento de HSP. Embora esta revisão tenha se baseado nas diretrizes do PRISMA, não foi realizada uma avaliação sistemática do risco de viés dos estudos incluídos.

RESULTADOS

Considerando os critérios de inclusão e exclusão, o processo de busca inicial e seleção de textos teve como resultado a identificação de 11 registros que se adequaram aos requisitos da revisão. Na Figura 1, é apresentado o processo de seleção de textos.

Figura 1. Fluxograma da Seleção dos Trabalhos Analisados



Inicialmente, os artigos de Benitez e Domeniconi, (2014), e de Sapatini et al. (2016) foram considerados potencialmente compatíveis com os critérios de inclusão, porém foram excluídos na fase da leitura dos textos. Benitez e Domeniconi (2014) relatam um trabalho de capacitação dos agentes educativos e dentre as informações apenas era descritas apenas era a discussão sobre habilidades sociais educativas, não havendo uma intervenção em HS. O principal intuito da capacitação era que os agentes educadores aprendessem a aplicar técnicas de inclusão para alunos com deficiência intelectual e autismo em escolas regulares. Em relação ao trabalho de Sapatini et al. (2016), após a leitura do artigo na íntegra, constatou-se que o treinamento realizado com a equipe de enfermeiros não era em Habilidades Sociais.

A identificação dos estudos analisados e suas características gerais estão descritos na Tabela 2.

Tabela 2. Informações sobre os Estudos Analisados: Identificação, Objetivos, Delineamento e Participantes

Referência	Objetivo do estudo	Delineamento de estudo	Participantes		
			Profissão N	Idade (em anos)	Gênero
Montezeli et al. (2018)	Aprimoramento de habilidades sociais para gestores do cuidado	Investigação qualitativa do tipo pesquisa-intervenção	Enfermeiros N = 20	M = 38,7	100 % Feminino
Peruzzo et al. (2022)	Intervenção educativa sobre competências gerenciais	Investigação qualitativa do tipo pesquisa-intervenção	Enfermeiros da Estratégia Saúde da Família N = 14	28 a 56	14% (2) Masculino 85% (12) Feminino
Bianconi et al. (2023)	Intervenção educativa em habilidades sociais para agentes de saúde	Investigação qualitativa do tipo pesquisa-intervenção	Enfermeiros da Atenção Básica N = 57	21 a 30 - 31,6% 31 a 40 - 36,8% 41 a 50 - 22,8% > 50 - 8,8%	3,5% (2) Masculino 96,5% (55) Feminino
Melo et al. (2017)	Programa de prevenção para manejo de estresse e o Síndrome de <i>Burnout</i>	Investigação qualitativa - Estudo de caso	Bombeiros N = 5	37 a 50	100% Masculino
Cameiro (2018)	Habilidades sociais em uma intervenção de formação continuada	Investigação qualitativa do tipo pesquisa-intervenção	Professores do ensino médio N = 6	Não informada	50% (3) Masculino 50% (3) Feminino
Cintra et al. (2019)	Programa Semipresencial de Habilidades Sociais	Pesquisa-intervenção	Professores do ensino básico N = 11	M = 45	10% (1) Masculino 90% (10) Feminino
Cuadra-Peralta et al. (2017)	Habilidades sociais e liderança para melhorar o clima organizacional, percepção da organização e desfechos de desempenho	Quase-experimental com medições pré-teste- e pós-teste, mas sem grupo controle	Supervisores em organizações N = 8	Não informado	87,5% (7) Masculino 12, 5% (1) Feminino
Rosin-Pinola et al. (2017)	Habilidades sociais educativas para favorecer a inclusão escolar	Quase-experimental de teste e reteste	Professores do ensino básico N = 40	32 a 63	5% (2) Masculino 95% (38) Feminino
Veloso-Besio et al. (2019)	Habilidades sociais de supervisores, para melhorar a satisfação com a vida e a satisfação com o trabalho de subordinados	Quase-experimental com grupo controle (alocação não aleatória)	Supervisores N = 15	M = 41	33,3% (5) Masculino 66, 6% (10) Feminino

			Subordinados <i>N</i> = 77	<i>M</i> = 35	9% (7) Masculino 91% (70) Feminino
Del Prette, Z. & Del Prette, A. (2022)	Competência social no contexto de ensino (programa de ensino à distância)	Quase-experimental	Professores <i>N</i> = 35	<i>M</i> = 39.9	Não foi informado
Koga et al. (2022)	Treinamento em habilidades sociais profissionais	Quase-experimental	Líderes de uma instituição bancária <i>N</i> = 16	Não foi informado	Não foi informado

Conforme pode ser visto na Tabela 2, os pesquisadores avaliaram, de forma quantitativa ou qualitativa, a eficácia de programas voltados para pessoas inseridas em diferentes contextos de trabalho. A maioria dos delineamentos utilizados foi qualitativa, com enfoque em pesquisa-intervenção; contudo, também foram identificados estudos quase-experimentais com ou sem grupo controle. Não foi encontrado nenhum estudo controlado randomizado (com medidas de pré- e pós-teste com grupos de intervenção e controle, e com alocação aleatória de participantes em cada um dos dois grupos).

Ainda sobre o rigor científico dos resultados apresentados, é importante observar que as amostras tendiam a ser pequenas (8 dos 11 estudos foram realizados com menos de 25 participantes) e apresentavam quase sempre a predominância de um dos gêneros em função da área em que os trabalhadores atuam. Existe também a prevalência de participantes com idade entre 30-50 anos, havendo a ênfase no desenvolvimento socioemocional de adultos. Por fim, os estudos incluídos na revisão contemplaram diferentes categorias profissionais, como enfermeiros, professores, pessoas na gestão de empresas, bombeiros e líderes do setor bancário. Informações sobre os programas oferecidos e os efeitos observados estão apresentados na Tabela 3.

Tabela 3. Estratégias de Ensino-Aprendizagem, Duração, Instrumentos Aplicados e Efeitos dos Programas

Referência	Estratégias de ensino-aprendizagem	Duração	Instrumentos Aplicados	Efeitos dos Programas
Montezeli et al. (2018)	Encontros educativos	30h	Análise qualitativa	Avanços em: automonitoramento, comunicação, empatia, assertividade, liderança e busca de conhecimento
Peruzzo et al. (2022)	Dinâmicas: “espelho”; “construção de torres”, construção de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (CHA), sobre liderança e vídeo “bola cheia x bola murcha”. Teatro: “É comunicando que se entende”, dinâmica “telefone sem fio” e construção do CHA sobre comunicação. Dinâmicas “fábrica de barcos” e “rótulos”, construção do CHA de relacionamento interpessoal e trabalho em equipe. Dinâmicas “quem vai sobreviver?” e “desatando nós”, construção do CHA de tomada de decisão, negociação e flexibilidade. Dinâmicas “feira livre” e “chuva de ideias”, construção do CHA de empreendedorismo e criatividade. Dinâmicas “execução e planejamento de projeto” e construção do CHA de visão sistêmica, planejamento e organização.	Média de 18 horas. 6 encontros com duração de 3 horas cada	Análise qualitativa	No componente consequências do modelo paradigmático da Teoria Fundamentada nos Dados emergiu a categoria: “Aprimorando competências gerenciais entre enfermeiros da ESF”, sustentada por duas subcategorias: Potencialidades da intervenção para o aprimoramento de competências gerenciais e Benefícios da intervenção sobre competências gerenciais no trabalho dos enfermeiros.
Bianconi et al. (2023)	Metodologias pedagógicas ativas, incluindo aulas expositivas dialogadas; Dinâmicas de grupo (dramatizar as HS em dar e receber feedback e suas interseções com as demais HS.) Plano pessoal: elaboração de um plano pessoal: 1) Quais comportamentos sociais vou deixar de praticar; 2) Quais habilidades sociais vou continuar praticando; 3) Quais habilidades sociais vou iniciar.	16h	Análise qualitativa	A intervenção educativa sobre as HS foi percebida pelos enfermeiros da AB como algo positivo no desenvolvimento de sua prática profissional.
Melo et al. (2017)	Cinco sessões educativas, com exposição teórica, atividade prática, discussão livre e tarefa de casa.	10h	Análise qualitativa	Mudanças comportamentais e ganho de tranquilidade, aumento da espontaneidade e assertividade nas relações interpessoais e habilidades sociais, oportunidade de autoconhecimento, reconhecimento das limitações e como aprimorá-las e humanização do profissional.
Carneiro (2018)	Sensibilização em forma de curso e de atividades práticas (atividades que estimulavam o uso das habilidades sociais) Jogos; Dinâmicas em grupo; Desafios; Feedback	15h	Inventário de IHS Del Prette	Aprimoramento das habilidades em que os participantes demonstravam certa deficiência.
Cintra et al. (2019)	Aulas presenciais e gravadas	40h	Questionário de	

	Atividades práticas Atividades conceituais		Conhecimento sobre Habilidades Sociais (QCHS) Inventário de Habilidades Sociais (IHS-Del-Prete) Conhecendo o que você pensa; Conhecendo um pouco mais sobre você	Tamanho de efeito (<i>d</i> de Cohen) Escore Total = 0,73 F1 (Conversação e desenvoltura social) = - 0,41 F2 (Expressão de sentimentos positivos) = -0,48 F3 (Assertividade de autodefesa) = 0,20 F4 (Assertividade de autoexposição social) = 0,74 F5 (Assertividade afetivo-sexual) = 0,68
Cuadra-Peralta et al. (2017)	Palestras Discussões em grupo Dramatização (<i>role play</i>) Modelagem Ensaio comportamental Feedback Reforço Estratégias de generalização	12h	Questionário multifatorial de liderança (MLQ)	Tamanho de efeito (<i>d</i> de Cohen) Estrutura = 0,38 Responsabilidade = 0,57 Reforço = 0,82 Riscos e decisões = 0,63 Cordialidade = 0,67 "Chefia" = 1,21 Comunicação = 0,70 Normas = 0,63 Treinamento = 0,66 Manejo de conflitos = 0,56 Identificação = 0,52 Serviço interno = 0,77 Valores = 0,71 "Program X" = 0,32 Foco estratégico = 1,00 Clima Geral = 1,03
Rosin-Pinola et al. (2017)	Atividades práticas (tarefas de casa) Atividade prática presencial Encontros coletivos	8 encontros (duração dos encontros não informada)	Inventário de Habilidades Sociais Educativas – Professores	O tamanho de efeito não foi informado. Porém, apresentou diferença significativa ($p < 0,001$)
Veloso-Besio et al. (2019)	Palestras Grupos de discussão <i>Role-play</i> Modelagem Feedback Reforço	Entre 12h e 18h (sessões entre 60 e 90 min)	Escala de Satisfação com a Vida Escala de Satisfação no Trabalho	Tamanho de efeito (<i>d</i> de Cohen) Satisfação com a vida = 0,68 Satisfação com o trabalho = 1,03
Del Prete, Z. & Del Prete, A. (2022)	Textos multimídia, Vídeos instrutivos, Demonstrações Tarefas práticas Feedback	120h	Inventário de Habilidades Sociais (IHS2-Del-Prete) Inventário de Habilidades Sociais Educativas do Professor (IHSE-Prof); Sistema de Avaliação de Habilidades Sociais, Problemas de Comportamento e Competência Acadêmica (SSRS)	Tamanho de efeito (<i>d</i> de Cohen) Diferenças entre grupos: • Habilidades educativas: 0,896-0,969 • Habilidades sociais: 0,956-1,927 Melhoras pré/pós no grupo experimental: • Habilidades educativas: 0,969-1,246 • Habilidades sociais (exceto F1/F2): 1,431-1,765
Koga et al. (2022)	Dinâmicas interativas: Discussões guiadas Tarefas práticas	8h	Roda de Competências Sociais	O tamanho de efeito não foi informado. Porém, foi constatado evoluções nas

Sessões explicativas	Profissionais	competências sociais profissionais de: identificar e aceitar as diferenças individuais; dar e receber <i>feedbacks</i> ; de dizer não; de ser assertivo; de manter o autocontrole da raiva e da agressividade; na capacidade de tomar decisões e de ser empático.
----------------------	---------------	---

Nos programas de intervenção, foi utilizada uma diversidade de estratégias de ensino-aprendizagem, com destaque para métodos ativos como dinâmicas de grupo, dramatizações, tarefas práticas, *role-play*, feedback e discussões em grupo. A duração dos programas variou de 8 a 120 horas, dependendo da complexidade e da modalidade (presencial, semipresencial ou EAD).

Os instrumentos de avaliação usados em 6 dos 11 estudos incluíram inventários de habilidades sociais, questionários de liderança, escalas de satisfação e outros protocolos validados. Os efeitos observados foram positivos, indicando melhorias nos repertórios de habilidades sociais, comunicação, liderança, satisfação com o trabalho e bem-estar. Embora o estudo de Cintra e Del Prette (2019) tenha registrado uma diminuição nos escores auto relatados de conversação e desenvoltura social (Fator 1) e expressão de sentimentos positivos (Fator 2) após a intervenção, essa redução não implica que o programa tenha tido efeitos prejudiciais. Uma interpretação plausível é que os participantes tenham desenvolvido maior autoconsciência sobre suas habilidades sociais, levando a autoavaliações mais críticas e realistas no pós-teste. Enquanto isso, os demais pesquisadores reportaram tamanhos de efeito grandes ou muito grandes, com base em análises estatísticas de resultados no pré e pós-testes, enquanto outros apresentaram resultados com base em uma análise qualitativa de relatos dos participantes. Uma parte dos pesquisadores não aplicaram medidas pós-intervenção, de forma que não foram obtidas evidências sobre os efeitos desses programas.

DISCUSSÃO

Esta revisão sistemática da literatura teve como objetivo investigar os efeitos de intervenções em habilidades sociais para melhorar o desempenho social e qualidade das relações no contexto do trabalho remunerado. Mais especificamente, foram analisadas informações para compreender de que maneira programas de intervenção em habilidades sociais têm sido estruturados e aplicados no contexto profissional, bem como verificar se as

evidências apontam para sua eficácia. A partir da literatura, entende-se que as habilidades sociais (HS) constituem repertórios comportamentais aprendidos que favorecem interações interpessoais eficazes, respeitando tanto os próprios objetivos quanto os direitos e sentimentos dos outros (Del Prette & Del Prette, 2017). Essas habilidades são fundamentais para o exercício de atividades profissionais em equipe, para o enfrentamento de conflitos e para o fortalecimento de relações colaborativas e saudáveis no ambiente de trabalho.

Considerando os resultados desta revisão sistemática, é possível afirmar que os programas de intervenção analisados são, em sua maioria, coerentes com essa concepção teórica. Os pesquisadores descreveram como objetivo de seus programas de intervenção o desenvolvimento de competências como empatia, assertividade, escuta ativa, resolução de conflitos, liderança e comunicação — habilidades-chave na literatura sobre HS.

Além disso, muitos dos pesquisadores utilizaram estratégias de ensino-aprendizagem compatíveis com o modelo teórico-comportamental que sustenta programas de intervenção em habilidades sociais – como modelagem, ensaio comportamental, dramatizações, feedback e tarefas para casa. Essas estratégias estão alinhadas à ideia de que a aquisição ou aprimoramento de habilidades sociais exige que os dirigentes dos programas ofereçam oportunidades de treino prático acompanhadas por reforço de repertórios desejados apresentados pelos participantes.

Com base nos resultados apresentados nos estudos incluídos nesta revisão, foram encontrados efeitos positivos significativos, com magnitudes variando de moderadas a muito grandes. Em Cintra et al. (2019), foram observados efeitos moderados no escore total de habilidades sociais ($d = 0,73$), assertividade afetivo-sexual ($d = 0,68$) e assertividade de autoexposição social ($d = 0,74$), indicando melhorias abrangentes no repertório interpessoal dos professores. Já em Cuadra-Peralta et al. (2017), além de efeitos moderados em diversas subdimensões do clima organizacional, como "Responsabilidade" ($d = 0,57$), "Comunicação" ($d = 0,70$) e "Manejo de conflitos" ($d = 0,56$), destaca-se os efeitos grandes em "Reforço" ($d = 0,82$) e "Foco estratégico" ($d = 1,00$), além de um impacto muito grande em "Chefia" ($d = 1,21$). Esses resultados sugerem que a intervenção não apenas melhorou aspectos específicos do clima organizacional, mas também promoveu transformações substanciais na liderança e na dinâmica de trabalho. No estudo de Veloso-Besio et al. (2019), os efeitos variaram de moderados a grandes, com destaque para "Satisfação com a vida" ($d = 0,68$) e "Satisfação com o trabalho" ($d = 1,03$), reforçando a eficácia do programa no bem-estar profissional. Por fim,

Del Prette e Del Prette (2022) reportaram efeitos grandes e muito grandes nas habilidades sociais educativas (com valores de d variando de 0,896 a 0,969 nas comparações entre grupos, envolvendo análises por intenção de tratamento; e $d = 0,969$ a 1,246 na comparação dos escores para o grupo experimental considerando os escores pré/pós-intervenção, envolvendo análises por protocolo de intervenção) e nas suas habilidades sociais gerais ($d = 0,956$ a 1,927 para as comparações entre grupos; $d = 1,431$ a 1,765 para o grupo experimental, nas comparações pré/pós-intervenção). Esses valores de tamanho de efeito dos programas, interpretados com base nos critérios estabelecidos por Cohen (1988), indicam impactos relevantes tanto estatística quanto praticamente, demonstrando que as intervenções analisadas têm efeitos importantes no bem-estar e no desempenho organizacional.

Embora as estratégias de intervenção utilizadas fossem consistentes com o modelo teórico-comportamental sobre como ensinar habilidades sociais, havia variações entre os programas. Mesmo assim, todos incluíram métodos ativos, tais como dinâmicas de grupo, dramatizações, vídeos instrutivos, jogos e discussões em grupo. Essa diversidade de estratégias reflete a importância de trabalhar com os participantes em diferentes dimensões, incluindo clareza sobre conceitos e critérios de desempenho socialmente competente, além da ampliação de repertórios interpessoais por meio da observação de outras pessoas e oportunidades de treino para desenvolver repertórios novos ou para aperfeiçoar habilidades.

Ao mesmo tempo em que os facilitadores dos programas se apoiaram na mesma fundamentação teórico-prática da área de habilidades sociais, cada programa apresentou especificidades em função da necessidade de adaptação dos programas aos públicos e contextos específicos. Quanto à abrangência dos contextos profissionais, os programas foram aplicados em áreas como saúde, educação, segurança pública e setor bancário, com participantes em diferentes estágios da vida profissional. Assim, a elaboração de programas “sob medida” é fundamental, considerando que as HS precisam ser adaptadas ao ambiente em que são praticadas.

Além disso, os formatos variaram entre presencial, semipresencial e EAD, como no curso descrito por Del Prette & Del Prette (2022), com 120 horas de carga horária. Por fim,

embora seja possível supor que programas mais longos gerariam maior impacto, os dados não indicam uma relação entre duração e magnitude dos efeitos. Intervenções mais breves — como as de Cuadra-Peralta et al. (2017) (12h) e Veloso-Besio et al. (2019) (12–18h) — obtiveram tamanhos de efeito elevados ($d > 1,0$). Isso sugere que o foco temático e a adequação das estratégias ao público-alvo são fatores mais importantes para a eficácia do que o tempo total dos programas.

A maioria dos estudos analisados utilizou delineamentos qualitativos do tipo pesquisa-intervenção, com amostras reduzidas e, em muitos casos, sem grupo controle (ou grupo de espera) e sem divisão de pessoas interessadas em participar do programa via um processo de aleatorização. Portanto, não é possível generalizar os resultados para a população geral de trabalhadores. Além disso, alguns pesquisadores não aplicaram instrumentos padronizados de avaliação pré/pós-intervenção, de forma que as informações sobre os efeitos podem ser infladas nestes estudos, em função do desejo dos participantes de dizer que melhoraram. Além disso, as diferenças nos procedimentos usados para avaliar os efeitos das intervenções dificultam comparações dos resultados de cada programa.

Entre as limitações do estudo de revisão em si, destaca-se a restrição à busca em três bases de dados (SciELO, BDTD e CAPES Periódicos), o que pode ter levado à exclusão de estudos relevantes presentes em outras fontes. Também não foi realizada uma análise do risco de viés dos estudos incluídos, nem uma avaliação sistemática da qualidade metodológica de cada estudo, individualmente.

Agora, com base nas limitações metodológicas identificadas nos estudos revisados, embora os programas de intervenção em habilidades sociais mostrem-se promissores e tiveram boa aceitação por parte dos participantes, é preciso realizar estudos controlados randomizados a fim de obter evidências de maior robustez para fundamentar conclusões sobre a eficácia de programas de treinamento de habilidades sociais em diferentes contextos profissionais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os achados deste levantamento indicaram que os programas de intervenção em habilidades sociais não apenas demonstraram impactos positivos no desenvolvimento de competências interpessoais em contextos profissionais, como também apresentaram coerência teórica com os pressupostos centrais sobre habilidades sociais, tanto no conteúdo quanto na

metodologia adotada. Esses resultados apontam para o potencial dessas intervenções, especialmente em setores como saúde e educação, onde as demandas relacionais são mais intensas.

Portanto, destacamos a relevância de incluir o treinamento em habilidades sociais em processos de formação e desenvolvimento profissional, considerando seus efeitos positivos sobre a qualidade das interações no ambiente de trabalho. Em relação a políticas públicas, os dados também podem embasar iniciativas voltadas à promoção da saúde mental e à melhoria das relações laborais, contribuindo para ambientes profissionais mais saudáveis e colaborativos.

Em termos de sugestões para pesquisas futuras, será importante investir no rigor metodológico dos estudos. Por exemplo, a área carece, ainda, de estudos controlados randomizados, que possibilitem uma avaliação mais precisa da eficácia das intervenções, além do uso de amostras mais diversas (tanto em termos demográficos quanto ocupacionais) e o uso de instrumentos psicométricos com boas evidências de confiabilidade e validade, para favorecer comparações entre os estudos e a generalização dos resultados. Por fim, também são necessárias avaliações de seguimento a médio e longo prazo, para verificar a sustentabilidade dos efeitos observados.

REFERÊNCIAS

- Argyle, M. (1980). The development of applied social psychology. Em *The Development of Social Psychology*, 81-106.
- Bandeira, M., & Ireno, E. de M.. (2002). Reinserção social de psicóticos: avaliação global do grau de assertividade, em situações de fazer e receber crítica. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 15(3), 665–675. <https://doi.org/10.1590/S0102-79722002000300019>
- Benitez, P., & Domeniconi, C. (2014). Capacitação de agentes educacionais: proposta de desenvolvimento de estratégias inclusivas. *Revista brasileira de educação especial*, 20(03), 371-386.
- Bolsoni-Silva, A. T. (2010). Intervenção em grupo para casais: descrição de procedimento analítico-comportamental. *Sobre Comportamento e Cognição. Terapia Comportamental e Cognitivas*, 151-181.
- Caballo, V. E. (2006). *Manual de avaliação e treinamento das habilidades sociais*. Santos.
- Cerutti, P. S., & Wagner, M. F. (2014). Habilidades sociais no atendimento ao público. *Revista de Psicologia da IMED*, 6(1), 40-46.
- Cia, F., Pereira, C. S., Del Prette, Z. A. P., & Del Prette, A. (2006). Habilidades sociais parentais e o relacionamento entre pais e filhos. *Psicologia em Estudo*, 11(1), 73-81.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cuadra-Peralta, A. A., Veloso-Besio, C., Iribaren, J., & Pinto, R. (2017). Intervention for supervisors, based on social skills and leadership, in order to improve organizational climate perception and organizational performance outcomes. *Journal of Organizational Change Management*, 30(2), 281–292. <https://doi.org/10.1108/JOCM-10-2016-0205>
- Del Prette, Z. A. P., Del Prette, A., & Barreto, M. C. M. (1998). Análise de um Inventário de Habilidades Sociais (IHS) em uma amostra de universitários. *Psicologia Teoria e Pesquisa*, 14(3), 219-128.
- Del Prette, A. Del Prette, Z. A. P. (1999). *Psicologia das Habilidades Sociais: Terapia, Educação e Trabalho*. Petrópolis, RJ, Vozes.
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (2000). Treinamento em habilidades sociais: Panorama geral da área. Em V. G. Haase, R. Rothe-Neves, C. Käppler, M. L. M. Teodoro & G. M. O. Wood (Orgs.), *Psicologia do desenvolvimento: Contribuições interdisciplinares* (pp. 249-264). Belo Horizonte: Health.

- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (2001a). Habilidades sociais e educação: Pesquisa e atuação em psicologia escolar/ educacional. Em Z. A. P. Del Prette (Org.), *Psicologia escolar e educacional: Saúde e qualidade de vida* (pp. 113-141). Campinas, SP: Alínea.
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (2001b). *Inventário de Habilidades Sociais (IHS-Del Prette)*: Manual de apuração e interpretação. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (2001c). O uso de vivências no treinamento de habilidades sociais. Em M. L. Marinho & V. E. Caballo (Org.), *Psicologia Clínica e da Saúde* (pp. 117-135). Granada (Espanha), Londrina (Brasil): Ed. UEL e APICSA.
- Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. (2001d). *Psicologia das Relações Interpessoais: Vivências para o Trabalho em Grupo*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (2002a). Transtornos psicológicos e habilidades sociais. Em H. J. Guilhardi, M. B. B. P. Madi, P. P. Queiroz & M. C. Scoz (Orgs.), *Sobre Comportamento e Cognição. Contribuições para a Construção da Teoria do Comportamento* (pp. 377-386). Santo André, SP: ESETec.
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (2002b). Avaliação de habilidades sociais de crianças com um inventário multimídia: Indicadores sociométricos associados à frequência versus dificuldade. *Psicologia em Estudo*, 7, 61-73.
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (2003). Habilidades sociais e dificuldades de aprendizagem: Teoria e pesquisa sob um enfoque multimodal. Em A. Del Prette e Z. A. P. Del Prette (Orgs.), *Habilidades Sociais, Desenvolvimento e Aprendizagem: Questões Conceituais, Avaliação e Intervenção* (pp. 167-206). Campinas, SP: Alínea.
- Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. (2009). *Psicologia das Habilidades Sociais: Diversidade Teórica e suas Implicações*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. (2011). Enfoques e modelos do treinamento de habilidades sociais. In A. Del Prette, & Z. A. P. Del Prette (Eds.). *Habilidades Sociais: Intervenções Efetivas em Grupo* (pp. 19-56). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (2017). *Competência Social e Habilidades Sociais: Manual Teórico-prático*. Editora Vozes.
- Del Prette, Z. A. P., & Del Prette, A.. (2022). Social Competence at School: Effectiveness of a Teaching at Distance Program for Teachers. *Paidéia* (ribeirão Preto), 32, e3239. <https://doi.org/10.1590/1982-4327e3239>
- Falcone, E. O. (2002). Contribuições para o treinamento de habilidades de interação. Em H. J. Guilhardi, M. B. B. P. Madi, P. P. Queiroz & M. C. Scoz (Orgs.), *Sobre comportamento*

- e cognição. *Contribuições para a Construção da Teoria do Comportamento* (pp. 91-104). Santo André, SP: ESETec.
- Fleury, M. T. L. & Fleury, A. (2008). *Estratégias Empresariais e Formação de Competências: um Quebra-cabeças Caleidoscópico da Indústria Brasileira*. São Paulo, Atlas.
- Gil-Rodrigues, F. (2011). Habilidades de trabalho em equipes nas organizações. In Ribeiro, M. J. F. X., Tadeucci, M. S. R., Araújo, E. A. S., & Del Prette, Z. A. P. (2011). *III Seminário Internacional de Habilidades Sociais: Habilidades sociais, cultura, pesquisa e prática (Livro de Resumos e Programa)*. Taubaté (SP): Universidade de Taubaté.
- Gomide, P. I. C. (2003). Estilos parentais e comportamento anti-social. Em A. Del Prette & Z. A. P. Del Prette (Orgs.), *Habilidades Sociais, Desenvolvimento e Aprendizagem: Questões Conceituais, Avaliação e Intervenção* (pp. 21-60). Campinas, SP: Alínea.
- Goulart Júnior, E., Cardoso, H. F., Alves, T. A., & Silveira, A. de M. da (2021). Habilidades Sociais Profissionais e Indicadores de Ansiedade e Depressão em Gestores. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 41, e221850. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003221850>
- Inocente, N. J. & Guimarães, L. A. M (2004), Habilidades Sociais no Trabalho. In Guimarães, L. A. M.; Grubits, S. *Série Saúde Mental e Trabalho*. Casa Do Psicólogo. São Paulo.
- Júnior, E. G., Camargo, M. L. & Moreira, M. C. (2019). Habilidades sociais profissionais: produção científica nacional e relevância do tema para a saúde dos trabalhadores. *Revista de Psicologia*, 10(2), 51-64.
- Löhr, S. S. (2003). Estimulando o desenvolvimento de habilidades sociais em idade escolar. Em A. Del Prette & Z. A. P. Del Prette (Orgs.), *Habilidades Sociais, Desenvolvimento e Aprendizagem: Questões Conceituais, Avaliação e Intervenção* (pp. 293-310). Campinas, SP: Alínea.
- Lopes, D. C., Dascanio, D., Ferreira, B. C., Del Prette, Z. A. P., & Del Prette, A. (2017). Treinamento de habilidades sociais: Avaliação de um programa de desenvolvimento interpessoal profissional para universitários de ciências exatas. *Interação em Psicologia*, 21(1).
- Marlatt, G. A. (1993). *Prevenção da Recaída: Estratégia e Manutenção no Tratamento de Comportamentos Adictivos* (D. Batista, Trad.). Porto Alegre: ArtMed. (Original publicado em 1985)
- Menkes, C. (2011). Novas demandas do contexto profissional: as habilidades sociais profissionais. *Psicologia em Destaque*, 1(1), 71-74.

- Murta, S. G. (2005). Aplicações do treinamento em habilidades sociais: análise da produção nacional. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 18(2), 283–291. <https://doi.org/10.1590/s0102-79722005000200017>
- Page MJ, McKenzie JE, Bossuyt PM, Boutron I, Hoffmann TC, Mulrow CD et al (2020). A declaração PRISMA 2020: diretriz atualizada para relatar revisões sistemáticas. *Revista Panamericana de Salud Publica*; 46 e 112. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2022.112>
- Poulou, Maria S. (2017). The Relation of Teachers' Emotional Intelligence and Students' Social Skills to Students' Emotional and Behavioral Difficulties: A Study of Preschool Teachers' Perceptions. *Early Education and Development*, p. 1-15.
- Rimoldi, L. P., Silva, V. V. P., Goulart Junior, E., & Bolsoni-Silva, A. T. (2011). Programa de Treinamento de Habilidades Sociais para Gestores de Enfermagem de uma instituição hospitalar. In: Goulart Junior, E., Canêo, L. C. (Org.). *Aprendizagens iniciais na área de Psicologia Organizacional e do Trabalho* (pp. 134-144). Bauru: Joarte.
- Sapatini, T. F., Gasparino, R. C., Polli, L., & Oliveira, A. S. D. (2016). Avaliação de um programa admissional para a equipe de enfermagem. *Escola Anna Nery*, 20(3), e20160065.
- Segrin, C., & Rynes, K. N. (2009). The mediating role of positive relations with others in associations between depressive symptoms, social skills, and perceived stress. *Journal of Research in Personality*, 43(6), 962-971.
- Segrin, C., & Taylor, M. (2007). Positive interpersonal relationships mediate the association between social skills and psychological well-being. *Personality and Individual Differences*, 43, 637-646.
- Silveira, A. M. S., Goulart Junior, E., Cardoso, H. F., & Bolsoni-Silva, A. T. (2016a). Identificação de Habilidades Sociais Profissionais em líderes que atuam em unidades acadêmicas e administrativa de uma IES Pública. In Goulart Junior, E., Cardoso, H. F., Feijó, M. R., Camargo, M. L., & Campos, D. C. *Psicologia organizacional e do trabalho e orientação profissional na formação do psicólogo* (pp. 57-71). Araraquara: Letraria.
- Silveira, A. M. S., Goulart Junior, E., Cardoso, H. F., & Bolsoni-Silva, A. T. (2016b). Habilidades Sociais Profissionais para Gestores de uma IES Pública: uma Proposta de Treinamento. In Goulart Junior, E., Cardoso, H. F., Feijó, M. R., Camargo, M. L., & Campos, D. C. *Psicologia organizacional e do trabalho e orientação profissional na formação do psicólogo* (pp. 88-120). Araraquara: Letraria.

- Varela, J. H. D. S., Castro, A. B. C. de, Brito, L. M. P., Silva, P. M. M. da, & Silva, A. W. P. da. (2018). Habilidades Sociais no Contexto da Psicologia Organizacional e do Trabalho. *Id on Line REVISTA de PSICOLOGIA*, 12(40), 764–783. <https://doi.org/10.14295/idonline.v12i40.1013>
- Vera, E. M. et al. (2017). Parental Messages, School Belonging, Social Skills, and Personal Control as Predictors of Bullying in Ethnic Minority Adolescents. *School Mental Health*, 9(4), 347-359.
- Vieira, A. D. S., Pederiva, V., Rossa, I., & Andretta, I. (2022). Habilidades Sociais no Contexto de Trabalho: Um Estudo Qualitativo com Gestores Empresariais. Id on Line. *Revista de Psicologia*, 16(63).