**CRÍTICA BEM FEITA: HABILIDADE DE FORNECER E RECEBER *FEEDBACK* EM DOCENTES**

PONTES, Daniele Batista Domingues, bolsista

SANTOS, Carmen Sevilla Gonçalves dos, professora coordenadora

ANDRADE, Fernando Cézar B. de Andrade, professor colaborador

Centro de Educação / Departamento de Fundamentação da Educação / PROLICEN

**RESUMO**

O trabalho em pauta apresenta o método e resultados alcançados durante uma sessão de intervenção promovida pelo projeto “Treino em Habilidades Sociais no CREI Antonieta Aranha de Macêdo: Porque conviver também se aprende”. Com foco no desenvolvimento da habilidade social de Fornecer e Receber *Feedback*, realizou-se uma vivência lúdica para modelagem do comportamento direcionada especialmente para as docentes do CREI no intuito de desenvolver as potencialidades do grupo. Assim, esperou-se que através do Treinamento a qualidade das interações interpessoais estabelecidas entre elas, bem como com as crianças pelas quais são responsáveis, apresentasse as melhorias necessárias para um convívio saudável. Os resultados obtidos na sessão indicam que a habilidade foi percebida pelas educadoras como significativa, e que foi possível através das instruções fornecidas que os *feedbacks* positivos e negativos fossem desempenhados satisfatoriamente por elas.

**PALAVRAS-CHAVE:** Habilidades Sociais; *Feedback*; CREI.

**INTRODUÇÃO**

O período da infância exerce vasta influência na formação da personalidade, construída através da apropriação dos padrões comportamentais observados em pessoas-critério como pais e professores. Considerando as mudanças acontecidas na estrutura familiar nas últimas décadas, tem se tornado necessário que as crianças estejam cada vez mais cedo sob os cuidados de Centros de Referência em Educação Infantil (CREIs). Assim, elas convivem a maior parte do tempo com as professoras.

Por isso, torna-se indispensável que as docentes estejam preparadas para servir de modelo comportamental para as crianças. Para tanto, as educadoras devem dispor de um repertório elaborado de Habilidades Sociais, que de acordo com Del Prette e Del Prette (2001; 2005) correspondem a comportamentos em uma interação interpessoal com um ou mais indivíduos que permitem alcançar os objetivos da interação de forma que a relação e a autoestima dos envolvidos sejam mantidas ou melhoradas.

Aponta-se em muitos estudos (MANOLIO, 2009; SOARES, GOMES, PRATA, 2011), não obstante, uma alta defasagem de comportamentos hábeis emitidos nas interações professor-aluno decorrentes da falta de preparo para lidar com situações de conflito. A circunstância é agravada quando se considera quando se tratam da Educação Infantil, como no caso do público do projeto, em que as docentes lidam com crianças entre dois e cinco anos e, como já foi dito, estão construindo seus repertórios comportamentais.

Dado que comportamentos são situacionais, podem ser aprendidos. Isso pode ser feito através de um Treinamento em Habilidades Sociais. Segundo Del Prette e Del Prette (1999), o THS constitui um campo de investigação e de aplicação do conhecimento psicológico sobre o desempenho social. Esse método propõe que as professoras sejam ensinadas a distinguir comportamentos hábeis dos não hábeis e adotar uma conduta assertiva.

O Treinamento é constituído por sessões de vivências nas quais são desenvolvidas habilidades sociais que atendam especificamente às necessidades do público. Podem-se definir vivências como:

atividades estruturadas de modo análogo às situações cotidianas de interação social dos participantes, que mobilizam sentimentos, pensamentos e ações, permitindo a percepção das dificuldades interpessoais e favorecendo um ambiente de apoio mútuo. (CORRÊA, 2008)

Outro indício que aponta para a relevância do tema, como tem sido pesquisado por muitos estudiosos (FAIJÃO, CARNEIRO, BRUNI, MONTIEL e BARTHOLOMEU, 2010), é o desempenho acadêmico estar diretamente relacionado com o repertório de habilidades sociais. Ou seja, déficit no desempenho escolar aponta para professores, pais e/ou alunos não hábeis socialmente.

Levando em conta o grupo de docentes atendido, fez-se necessário desenvolver as Habilidades Sociais Educativas, que são, conforme Del Prette e Del Prette (2001), aquelas voltadas à promoção do desenvolvimento e da aprendizagem do interlocutor, em situação formal ou informal. Para atender essa instância, foi elaborado o projeto “Treino em Habilidades Sociais no CREI Antonieta Aranha de Macêdo: Porque conviver também se aprende” ligado ao PROLICEN pela Universidade Federal da Paraíba.

Serão apresentados em detalhamento o decorrer e os resultados da sessão realizada com foco no desenvolvimento da Habilidade Social de Receber e Fornecer *Feedback*. Este é uma ferramenta eficiente para a manutenção e melhoria das relações e quando utilizado no âmbito acadêmico, permite que a motivação seja mantida ou que os erros que atrapalhem o desempenho do aluno sejam percebidos. Pode ser positivo, quando se pretende reforçar o comportamento descrito, ou negativo, usado para comportamentos inadequados que precisam ser mudados.

**DESCRIÇÃO METODOLÓGICA**

A equipe de Treinamento foi composta pelos bolsistas ligados ao PROLICEN, e PIBIC e PROBEX por projetos associados que atuaram paralelamente, assistidos pela Professora Dra. Carmen Sevilla Gonçalves dos Santos como coordenadora e pelo Professor Dr. Fernando Cézar de Andrade como colaborador. O presente trabalho limita-se a uma das sessões efetivadas pelos autores do referido trabalho vinculados ao PROLICEN.

O Treinamento contemplou as professoras do CREI Antonieta Aranha de Macêdo, localizado na cidade de João Pessoa, Paraíba. Estas eram responsáveis por um total de 100 crianças de dois a cinco anos. A maioria não possuía ensino superior ou qualquer formação voltada para o ensino infantil. Para efeito do presente trabalho relata-se a sexta sessão, cujos objetivos foram utilizar da comunicação interpessoal; posicionar-se perante o grupo e reagir adequadamente a elogios/críticas. Contou-se com o seguinte material: tiras de papel contendo Habilidades Sociais a serem sorteadas; envelope; emborrachado para fazer mural.

A vivência foi realizada em dois momentos, a saber:

*Feedback* positivo: Um envelope com diversas HS é entregue às professoras para um sorteio. O papel com a habilidade selecionada era oferecido para uma pessoa do grupo com destaque naquela habilidade. À medida que as fichas fossem distribuídas, seriam coladas em um mural junto ao nome da pessoa que a recebeu. Por fim, quando todas as fichas tivessem sido entregues e o mural finalizado, as professoras contavam ao grupo como se sentiram ao escutar as colegas que tinham aquelas habilidades.

*Feedback* negativo: Cada professora pensava em algum comportamento que a incomodava na sua relação com a colega que estivesse sentada ao seu lado. Ela deveria executar o *feedback* negativo seguindo as orientações dos facilitadores (autores do presente trabalho).

**RESULTADOS**

A sessão aconteceu numa quinta-feira, 2 de agosto de 2012, foi iniciada com a apresentação dos facilitadores. Foi feita uma breve explicação sobre a importância da Habilidade Social de Fornecer e Receber *Feedbacks* para a manutenção das relações interpessoais. Em seguida, explanou-se para as quatro professoras presentes na sessão como proceder para a realização da vivência.

Primeiramente, um envelope contendo Habilidades Sociais treinadas anteriormente e outras a serem desenvolvidas nas sessões seguintes (Assertividade, Empatia, Civilidade, Autocontrole e Expressividade Emocional, Estabelecer Regras e Fazer Amizades) circulou entre as professoras.

A primeira participante sorteou Civilidade. O conceito foi revisado pelos facilitadores. Ela deveria olhar nos olhos da pessoa que acreditava ter aquela habilidade e dizer, diretamente e chamando pelo nome, o que a fez confiar que a pessoa escolhida merecesse o reconhecimento.

As professoras em geral mostraram uma boa execução dos passos descritos. O processo foi repetido até que todas as habilidades fossem sorteadas. Todas receberam destaque em uma habilidade ou mais, inclusive a novata no grupo, que disseram parecer comunicativa e simpática.

No segundo momento, foi treinado o *feedback* negativo. As participantes foram orientadas a pensar em algum comportamento que as incomodassem na pessoa sentada ao lado. Quando elas fossem se expressar, deveriam descrever o comportamento que causasse incômodo, como a pessoa a afetava quando o reproduzia, o comportamento ideal e a melhora que traria à relação caso fosse mudado.

A primeira professora seguiu o procedimento do *feedback* negativo efetivamente com a professora ao lado, com quem mostrou ter intimidade. Já esta, que escutou que às vezes guarda mágoa e não busca resolvê-las, teve dificuldade em pensar em algo na colega ao lado que a incomodasse, pedindo que a vez fosse passada e não tendo dito até o fim da sessão, comprometeu-se em pensar em algo durante a semana.

A próxima professora seguiu o procedimento, dizendo à colega que às vezes ela falava em tom muito elevado. Esta reconheceu que poderia falar mais baixo, inclusive com as crianças. Estando sentada ao lado da novata, disse que devido ao tempo de convivência ser curto, ainda não tinha identificado nada no comportamento desta, mas, após refletir, disse que ela poderia usar o tempo do intervalo para socializar com as colegas. A última reagiu bem ao *feedback* e firmou o compromisso de pensar em algo na professora com quem dividia a sala e, portanto, tinha mais contato, estando esta ausente na sessão.

Por fim, a sessão foi finalizada com a exposição do mural no qual as professoras colaram as habilidades que tinham sido dedicadas pelas colegas, mostrando-se empolgadas. Ao se despedirem, agradeceram pelos conhecimentos passados e reconheceram que a habilidade era muito importante e seria importante que todas as professoras estivessem presentes.

**CONCLUSÃO**

A partir dos dados observados durante a sessão, podemos concluir que os intentos foram bem sucedidos, já que as professoras puderam ter consciência de suas qualidades e saberem que eram percebidas pelas colegas, expressar afetividade e estreitar os laços de relação, ajustar a topografia da emissão/recepção do *feedback*, ficar cientes de comportamentos que causem incômodo, refletir sobre a própria conduta e a dos outros e informar pontos que possam ser melhorados na relação com as colegas.

Também, como se percebe, a habilidade treinada envolve uma série de outras HS, como Assertividade e Autocontrole e Expressividade Emocional, e que estando indissociáveis, foram desenvolvidas simultaneamente.

Por fim, vale ressaltar que o recorte de uma sessão traz uma noção limitada dos benefícios do THS, que em longo prazo podem ser mais bem percebidos. Espera-se que após o Treinamento, as professoras possam ser consideradas sujeitos hábeis socialmente e possam, assim, formar crianças do mesmo modo.

**REFERÊNCIAS**

CORRÊA, Carmen Izaura Molina. **Habilidades sociais e educação:** programa de intervenção para professores de uma escola pública. Marília: UEP, 2008. 140p. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2008.

DEL PRETTE, Z.A.P; DEL PRETTE, A. **Um sistema de categorias de habilidades sociais educativas**. Paidéia (Ribeirão Preto) [online].

**\_\_\_\_\_\_**. **Inventário de Habilidades Sociais**: Manual de aplicação, apuração e interpretação. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2001. 53 p.

\_\_\_\_\_\_. **Psicologia das relações interpessoais: Vivências para o trabalho em grupo**. Petrópolis, RJ: Vozes. 2001.

\_\_\_\_\_\_. **Psicologia das Habilidades Sociais na infância**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005. 270 p.

\_\_\_\_\_\_. **Habilidades Sociais, desenvolvimento e aprendizagem**: Questões conceituais, avaliação e intervenção. Campinas, SP: Editora Alínea, 298 p.

\_\_\_\_\_\_. **Psicologia das Habilidades Sociais**: terapia e educação. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

FAIJÃO, W., CARNEIRO, G. R. S., BRUNI, A. R., MONTIEL, J. M. e BARTHOLOMEU, D. **Aplicação de um Treinamento de Habilidades Sociais em crianças do ensino fundamental.** Revista de Psicologia, V. 13. N. 19. 2010.

MANOLIO, Carina Luiza. **Habilidades sociais educativas na interação professor-aluno** / Carina Luiza Manolio. - São Carlos : UFSCar, 2009. 112 f.