

## TEORIA DA APRENDIZAGEM SOCIAL DE BANDURA NA FORMAÇÃO DE HABILIDADES DE CONVERSAÇÃO

Carlos Melo-Dias<sup>1</sup> & Carlos Fernandes da Silva<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Escola Superior de Enfermagem de Coimbra; Projeto PBE-MENTAL na UICISA-E, Unidade de Investigação em Ciências da Saúde-Enfermagem, [Portugal Centre for Evidence Based Practice: A JBI Centre of Excellence \(PCEBP\)](http://www.esenfc.pt), [cmelodias@esenfc.pt](mailto:cmelodias@esenfc.pt)

<sup>2</sup>Departamento de Educação e Psicologia e diretor do Programa Doutoral em Psicologia da Universidade de Aveiro; Grupo de Investigação PsychoLive – Psychology & Long Living, do CINTESIS; Laboratório de Psicologia Experimental e Aplicada – PsyLab; Assembleia Representantes da Ordem dos Psicólogos Portugueses, [csilva@ua.pt](mailto:csilva@ua.pt)

---

**RESUMO:** A teoria da aprendizagem social, de Albert Bandura, é revisitada em exclusividade, enquanto base conceptual do método de aprendizagem da formação de habilidades de conversação, definindo que o desenvolvimento e funcionamento da pessoa decorrem da relação triádica recíproca entre os estímulos internos, os estímulos externos, e o comportamento. A aprendizagem pela observação é assim governada por quatro processos interdependentes: a atenção, a memorização, o comportamento, e a motivação, sendo que a exposição, aprendizagem, e utilização dos padrões de modelo de pensamento e comportamento, “universalmente” disponíveis levam os observadores a transcender os limites do seu ambiente circunscrito, adquirindo desenvolvimento e concretizando escolhas e caminhos. Sendo as capacidades das pessoas, a abstração e simbolização, a aprendizagem vicariante (“aprender com a observação dos outros”), a previsão, a autorregulação, a autorreflexão, e a autoeficácia, a aprendizagem social é preferencialmente entendida como um processo de transmissão de regras para gerar e inovar comportamentos.

*Palavras-chave:* teoria da aprendizagem social, observação, abstração, reflexão, enfermagem

---

## BANDURA SOCIAL LEARNING THEORY ON CONVERSATIONAL SKILLS TRAINING

**ABSTRACT:** The social learning theory proposed by Albert Bandura is exclusively revisited as conceptual basis for the learning method of conversational skills training. This theory defines that the human development and functioning result from a reciprocal triadic relationship between internal stimuli, external stimuli, and behavior. Observational learning is, thus, governed by four interdependent processes: attention, memory, behavior and motivation. The exposure to, and learning and use of modeled patterns of thought behavior, which are “universally” available, lead observers to transcend the bounds of their immediate environment, developing themselves and exploring choices and paths.

---

<sup>1</sup> Rua 5 de Outubro (Pólo B), Apartado 7001. 3046-851 Coimbra, e-mail: [cmelodias@esenfc.pt](mailto:cmelodias@esenfc.pt)

Considering individual's skills as being abstraction and symbolic representation, vicarious learning ("learning by observing the others"), prediction, self-regulation, self-reflection and self-efficacy, social learning is first considered as a process of transmission of rules to generate and transform behaviors.

*Keywords:* social learning theory, observation, abstraction, reflection, nursing

---

Recebido em 03 de Dezembro de 2018/ Aceite em 05 de Março de 2019

A Aprendizagem Social foi utilizada como a base conceptual do método de ensino-aprendizagem utilizado num programa de formação de habilidades de conversação com pessoas doentes com esquizofrenia no âmbito de uma investigação de doutoramento em Enfermagem (Melo-Dias, 2015).

No âmbito do exercício profissional de Enfermagem procura-se, ao longo de todo o ciclo vital, prevenir a doença e promover os processos de readaptação, procura-se a satisfação das necessidades humanas fundamentais e a máxima independência na realização das atividades da vida, procura-se a adaptação funcional aos défices e a adaptação a múltiplos fatores – frequentemente através de processos de aprendizagem do cliente (Ordem dos Enfermeiros, 2001).

Liberman defende que são quatro as razões principais para a utilização da aprendizagem de habilidades sociais nos doentes com esquizofrenia (Liberman & Corrigan, 1993), nomeadamente: I. O ajustamento social premórbido prediz, consideravelmente, o posterior curso e evolução das perturbações psiquiátricas; II. O funcionamento social é deficiente em crianças que apresentam risco de vir a sofrer de esquizofrenia; III. O défice em aptidões sociais, frequentemente presente em pessoas que sofrem de perturbações mentais, é um fator prognóstico para a recaída e o regresso ao internamento hospitalar; IV. A aprendizagem de aptidões sociais reduz o índice de recaídas em esquizofrenia (Liberman & Corrigan, 1993).

Aceitando que se confirma que poucos são os clientes que tem acesso a este tipo de intervenções, já que as mesmas não são disponibilizadas por rotina nos diferentes serviços de saúde mental e psiquiatria (Drake, et al., 2000), e reconhecendo a conversação como um componente crucial da aprendizagem de habilidades sociais, nesta intervenção de ensino-aprendizagem das habilidades de conversação dos doentes a teoria da aprendizagem social de Bandura foi o organizador concetual da dinâmica e estratégias de desenvolvimento entre os participantes e Enfermeiro, nomeadamente utilizando técnicas comportamentais, estratégias de aprendizagem, e o ensino sistematizado de comportamentos considerados "vitais" para o sucesso das suas interações sociais.

Com este recurso concetual, perspetivou-se um programa de aprendizagem estruturado, ensinando aos doentes as habilidades necessárias para desenvolver uma rede social de contatos e para reduzir o stress resultante dos conflitos interpessoais e dos insucessos (Bellack, Turner, Hersen, & Luber, 1984; Hayes, Halford, & Varghese, 1995; Seo, Ahn, Byun, & Kim, 2007) centrando-se na modificação das unidades moleculares do comportamento, procurando aumentar ou diminuir a frequência e duração de elementos particulares, "fracionando" cada comportamento em componentes tais como o contato ocular, postura corporal, tom de voz e demais aspetos relacionados com a escolha do local, a introdução à pessoa com quem se deseja falar, o iniciar uma conversa de ocasião, e finalmente avaliar o comportamento da pessoa de forma a perceber se ele está a perceber se ele se está a prestar atenção ou se está interessado em falar.

Assim, neste modelo de intervenção – baseado na aprendizagem social – as habilidades são aprendidas através da observação e experiência, e mantidas ou modificadas pelas consequências suas sociais, identificando-se neste processo um papel fundamental tanto dos fatores intrínsecos à pessoa (processos cognitivos), como dos extrínsecos (ambiente, situações), bem como, primordialmente a interação entre ambos (Coelho, 1999).

## APRENDIZAGEM SOCIAL NAS HABILIDADES DE CONVERSAÇÃO

Neste artigo, pretendeu-se dar a exclusividade ao principal autor da teoria da aprendizagem social, Albert Bandura, organizando este artigo síntese com duas obras de referência: uma de 1989, a *Social Cognitive Theory* (Bandura A. , 1989), e outra de 1996, *Social cognitive theory of human development* (Bandura A. , 1996).

*Os seres humanos têm uma capacidade inigualável para serem muitas coisas. O desenvolvimento da qualidade e dos percursos de vida que estão realisticamente ao seu alcance é parcialmente determinado pela sua autonomia e pelas instituições culturais que o envolvem no seu desenvolvimento global.*

*O desenvolvimento humano é um fenómeno heterogéneo que engloba diferentes tipos de habilidades, que se seguem a diferentes trajetórias de mudança, e que são modificáveis ao longo de toda a vida.*

*Os sistemas sociais que proporcionam competências transversais e generalizáveis, criam estruturas e fatores de oportunidade, fornecem recursos de suporte, e ainda permitem espaço para a autonomia individual, potenciando desta forma as hipóteses de cada pessoa se realizar naquilo que deseja* (Bandura A. , 1989; Bandura A. , 1996).

A teoria da aprendizagem social define que o desenvolvimento e funcionamento da pessoa decorrem da relação triádica recíproca entre os estímulos internos, os estímulos externos, e o comportamento.

A aprendizagem é entendida numa vasta potencialidade que pode ser configurada pela experiência vicariante (aprendida diretamente com os outros) em diversas formas dentro dos seus limites intrínsecos e biológicos. A sua diversidade social vai produzir diferenças individuais substanciais nas competências, interesses e valores que vai desenvolver (e nas que ficam por desenvolver).

A plasticidade intrínseca ao ser humano dependerá por sua vez de mecanismos e estruturas neuropsicológicas especializadas que se desenvolvem ao longo do tempo.

A noção de plasticidade da pessoa não significa que o comportamento é inteiramente um produto pós-nascimento. Existem alguns padrões organizados de comportamento que já estão presentes ao nascimento e outros que vão aparecendo ao longo do percurso de maturação. Cada um de nós transporta no código genético um conjunto de funções psicológicas acompanhadas pelas experiências ancestrais.

A maioria dos padrões de comportamento humano é organizada pela experiência individual e armazenados em códigos neuronais (e não providenciados de forma inata). Assim, enquanto o pensamento e comportamento podem ser configurados através da experiência, os fatores inatos vão estar sempre algo presentes em todas as formas de comportamento. Estes fatores genéticos e os sistemas neuronais através das suas restrições e limites vão influenciar as potencialidades do comportamento. São os sistemas neuronais especializados, que como resultado e percurso, têm a missão de organizar, memoriar e processar a informação codificada, providenciada pelas capacidades de abstração e utilização de símbolos, capacidade de aprendizagem vicariante, capacidade de previsão, capacidade de autorregulação, capacidade de apreciar a autoeficácia.

Temos assim que ambos os fatores: experiência e biologia interagem de forma complexa na determinação do comportamento, sendo o poder e quantidade dos seus contributos determinados pela sua interação recíproca.

Por fim, do mesmo modo a interação entre a pessoa e as suas próprias capacidades além da produção de determinados resultados, é em si mesmo o percurso que também influencia o seu desenvolvimento como pessoa e o seu funcionamento psicossocial numa complexa rede de interações recíprocas.

Na aprendizagem social o processamento e codificação da informação acontece providenciada pelas seguintes capacidades core: *capacidades de abstração e utilização de símbolos, capacidade de aprendizagem vicariante, capacidade de previsão, capacidade de autorreflexão, capacidade de autorregulação, capacidade de apreciar a autoeficácia* (Bandura A. , 1989; Bandura A. , 1996).

### **ABSTRAÇÃO E SIMBOLIZAÇÃO**

A capacidade de abstração e simbolização (utilização de símbolos) disponibiliza à pessoa uma poderosa ferramenta para a compreensão do ambiente e das suas experiências de vida.

Os fatores cognitivos determinam parcialmente quais os acontecimentos exteriores que a pessoa vai observar, qual o significado e valor atribuído a cada um deles, se vão permanecer efeitos dessa experiência, que impacto emocional e poder de motivação vão convocar, e ainda de que forma esta informação específica irá ser organizada para uso futuro. É através da simbolização do mundo e de si próprio, que a pessoa processa e transforma momentos, elementos e transições em modelos cognitivos que se constituíram como guias para o raciocínio e para a ação.

As experiências pessoais através da simbolização adquirem estrutura, significado e continuidade, da mesma forma que o conhecimento que se constrói e expande na medida destas operações de abstração simbólica, de aprendizagem experiencial e vicariante.

É também através desta capacidade de simbolização que as pessoas comunicam, se entendem, e transmitem conhecimentos, e ainda, criam ideias que transcendem as suas experiências sensoriais.

Inicialmente o conhecimento e o relacionamento com os objetos e com o mundo são feitos através de processos de modelagem não linguísticos. Relacionando-se o que se ouve com o que se compreende que está a acontecer naquele momento, começa-se a alcançar o que cada símbolo e forma linguística significam. Este tipo de compreensão ajuda a conferir significados aos símbolos linguísticos.

O estabelecimento cada vez mais pleno de um sistema linguístico cria uma intrincada influência bidirecional entre o desenvolvimento cognitivo e a aquisição da linguagem. Adquirindo e aprendendo o nome das coisas e como representar conceptual e simbolicamente as relações com as palavras, o desenvolvimento da linguagem vai inevitavelmente influenciar a forma como se compreendem, interpretam, e organizam os acontecimentos.

As pessoas são dotadas de capacidades de processamento da informação de modo a extraírem das suas experiências e conhecimentos as regras linguísticas e utilizá-las para codificar e transmitir informações.

A capacidade inerente de categorizar e abstrair características gerais de casos e circunstâncias particulares, de generalizar através de recursos semelhantes e de discriminar de entre diferentes características, providencia o aparelho básico para discernir as regularidades na linguagem. O pensamento humano é constituído em grande parte por conteúdo baseado na linguagem.

Neste nível de evolução e desenvolvimento a linguagem, além de um meio de comunicação, é também um mecanismo de moldagem do processo de pensamento.

A linguagem é um produto de múltiplos determinantes em funcionamento através dum conjunto diverso de processos de mediação. Desta complexidade, um dos conjuntos de determinantes, são as habilidades cognitivas, para perceber os elementos essenciais da fala, para reconhecer e lembrar as estruturas sequenciais, para abstrair regras de diversas declarações e para selecionar as palavras e regras adequadas para produzir declarações inteligíveis.

O processo de aquisição de linguagem envolve além da aprendizagem das relações gramaticais entre as palavras, também a correlação entre as formas linguísticas e os acontecimentos que lhes correspondem. Este processo requer a integração de dois sistemas relacionais: o sistema linguístico

## **APRENDIZAGEM SOCIAL NAS HABILIDADES DE CONVERSAÇÃO**

e o sistema perceptual. Assim, a aprendizagem da linguagem irá depender consideravelmente da compreensão não linguística dos acontecimentos aos quais se referem as declarações verbais.

Com foco nos fatores pessoais, a extração das regras sintáticas dos discursos que nos rodeiam, é feita essencialmente por aprendizagem pela observação.

Aprender a comunicar com símbolos exige o uso adequado dos símbolos verbais versus os objetos e acontecimentos e regras de sintaxe que os representam a cada um e às relações entre eles.

A aquisição das regras de linguagem é desta forma grandemente facilitada pela ligação da modelagem linguística às atividades em curso, às quais o discurso se refere. Observar as coisas a acontecerem fornece pistas informativas cruciais para ir acompanhando o significado das declarações.

A modelagem inicial das regras linguísticas deve ser simplificada de modo a serem facilmente aprendidas. Tipicamente ajusta-se o discurso à competência linguística das pessoas, utilizando declarações verbais curtas, pausadas, mais repetitivas e gramaticalmente simples, e com entoação exagerada de modo a focar na ação ou situação a decorrer ou a executar. Além desta adequação, utiliza-se também outro dispositivo de modelagem, nomeadamente substituindo as declarações verbais das pessoas por substituição de correções e/ou acrescentando palavras ou expressões mais complexas, de modo a reestruturar e elaborar o discurso por modelação.

À medida que a competência linguística aumenta e se concretiza, as ajudas instrutivas vão sendo retiradas, de modo a que a linguagem em uso providencie ela própria na interação com os outros dos benefícios, dos resultados e da motivação que a pessoa pretende e deseja obter.

### **APRENDIZAGEM VICARIANTE (“APRENDER COM A OBSERVAÇÃO DOS OUTROS”)**

Nenhuma cultura conseguiria transmitir os seus valores, linguagem, práticas e competências próprias, se tivesse de moldar especifica e laboriosamente cada um dos seus membros, pelas consequências dos seus comportamentos, sem utilizar modelos que exemplifiquem os padrões culturais.

Os seres humanos evoluíram para uma capacidade de aprender com a observação que lhes permite expandir os seus conhecimentos e habilidades de forma rápida com base na informação disponibilizada pela modelagem.

Provavelmente toda a aprendizagem comportamental, cognitiva e afetiva pode ser aprendida de forma vicariante, observando o comportamento dos outros e suas consequências.

Este abreviar da aquisição do processo de aprendizagem vicariante é vital para a sobrevivência, bem como para o desenvolvimento da pessoa, já que do legado inato contam apenas algumas funções básicas.

As aprendizagens ocorrem tanto de forma deliberada como indeliberada pela observação dos outros no nosso meio ambiente. Devemos ter em conta que uma muito vasta quantidade de informação sobre os valores humanos, habilidades de raciocínio, e comportamentos são recebidos através de modelos dos média.

Na aprendizagem pelo aprender-fazendo, é necessário moldar as ações da pessoa ao longo da repetição de experiências de tentativa e erro. No entanto, na aprendizagem pela observação, um modelo apenas, consegue transmitir novas formas de pensar e de comportamento a um número indiscriminado de pessoas (mesmo em lugares distantes) dependendo das condições de transmissão dessa imagem/sessão de modelagem. Naturalmente que as transmissões de experiências reais pela TV e internet expandem exponencialmente a disponibilização de modelos expostos todos os dias a todos os membros da sociedade.

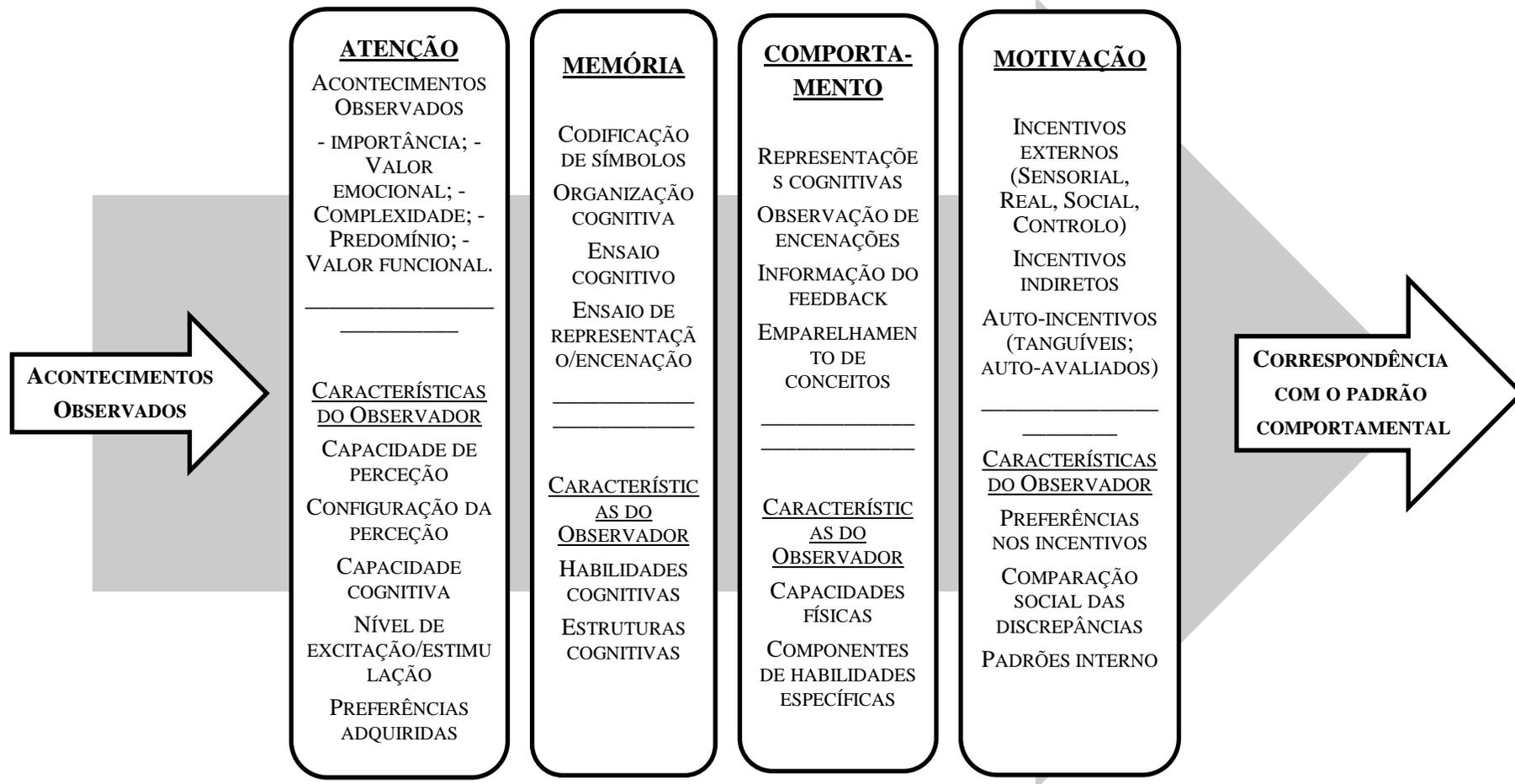
A exposição, aprendizagem, e utilização destes padrões de modelo de pensamento e comportamento, “universalmente” disponíveis levam os observadores a transcender os limites do seu ambiente circunscrito, adquirindo desenvolvimento e concretizando escolhas e caminhos.

A aprendizagem pela observação é governada por quatro processos interdependentes: a *atenção*, a *memória*, o *comportamento*, e a *motivação* (ver esquema A).

## APRENDIZAGEM SOCIAL NAS HABILIDADES DE CONVERSAÇÃO

### Esquema A.

Processos que governam a aprendizagem por observação da Teoria da Aprendizagem Social de Albert Bandura



Adaptado de: Melo-Dias, C. (2015). Habilidades de conversação em adultos com esquizofrenia. Tese de Doutoramento em Enfermagem, Universidade Católica Portuguesa, Instituto de Ciências da Saúde, Orientador: Professor-Doutor Carlos Fernandes da Silva, Porto.

### Atenção

Corresponde à habilidade da pessoa em ser seletiva em relação ao que observa, determinando o que é observado e extraído da diversidade de modelos disponíveis. A atenção é fundamental para captar os aspetos significativos do comportamento a aprender. Esta habilidade pode ser influenciada por diversas características: a visualização direta ou indireta do modelo, a atração pelo modelo, a competência, a repetição, o estatuto/prestígio, as características do observador (idade, género, posição social, valores, interesses, conhecimentos).

### Memória

O processo de retenção/memorização permite os dados observados sejam codificados e armazenados em construções e padrões multimédia. A probabilidade de reproduzir essas informações dependerá da capacidade de retenção e organização dessa codificação simbólica. A quantidade e qualidade do treino e organização dessa informação influenciarão o desempenho mnésico.

### Comportamento

A produção de comportamentos corresponde à conversão das concepções simbólicas memorizadas em ações. Este processo decorre na procura de correspondência entre o comportamento e a concepção simbólica guardada na forma em que estas concepções guiam e monitorizam a construção e execução dos comportamentos adequados. Dependendo das condições cognitivas e condições motoras, as habilidades comportamentais serão desenvolvidas e aperfeiçoadas através de ajustamentos com feedback positivo e corretivo no sentido de se aproximarem do padrão das concepções simbólicas.

### Motivação

As pessoas são seletivas relativamente ao que desejam e querem, pelo que o desempenho do aprendido pela observação é influenciado pela sua motivação, nomeadamente por três tipos de incentivos/reforços: os resultados diretos, os resultados das consequências observadas nos outros e os resultados de autoavaliação do seu próprio comportamento.

No reforço direto, o observador é reforçado a reproduzir o que observou; no reforço indireto, o comportamento dos outros, pares e modelos, é reforçado, sendo que os resultados e consequências (positivas e negativas) ao serem observados influenciam o nosso comportamento ao antecipar esse reforço, caso executemos essas ações; no autorreforço, são os reforços atribuídos pelo próprio. A pessoa compara o seu comportamento com os padrões internos, num processo de autoavaliação, autodireção e autorreforço (positivo ou negativo). Assim, quando o comportamento está nivelado ou acima dos seus padrões surgem sentimentos de satisfação e orgulho, e no inverso, a sensação de culpa, a insatisfação por não cumprir os padrões internos.

## **PREVISÃO**

As pessoas de forma prospetiva antecipam as consequências das ações, estabelecem objetivos individuais e planeiam as suas ações de modo a obter a melhor probabilidade possível de produzir os resultados esperados.

Através deste tipo pessoal de previsão as pessoas auto-motivam-se e guiam as ações de modo antecipatório. Como regra geral, as pessoas também fazem coisas que observaram os outros fazer com sucesso e evitam aquelas em que observaram insucesso. Assim, sabendo já que os resultados das consequências do comportamento dos outros exercem a sua influência, o grau dessa influência vai depender da capacidade em analisar essas consequências, na sua semelhança à ação atual, e na capacidade do sujeito executar ações semelhantes.

## APRENDIZAGEM SOCIAL NAS HABILIDADES DE CONVERSAÇÃO

Dado o caráter relativo da influência por previsão, os resultados observados apenas terão impacto quando as pessoas os correlacionarem com determinadas ações no seu próprio ambiente. Acrescenta-se aqui a complexidade e ambiguidade da análise, pois nas ações do dia-a-dia os resultados são diversos, isto é, para um mesmo comportamento podemos obter diferentes efeitos consoante diferentes variáveis: onde, quando, quem, e outras múltiplas diversas condições situacionais que interferem e intervêm na circunstância.

### AUTORREGULAÇÃO

As pessoas além de terem conhecimentos diversos e complexos, e serem executores das suas ações, são também autodecisoras do seu comportamento e autoreativas ao envolvente sociocultural.

Os nossos comportamentos, na generalidade e maioria, são motivados e regulados pelos padrões (simbólicos) internos e pelas autoavaliações (subjetivos).

Autorregulação é um mecanismo de controlo interno que governa a decisão de qual o comportamento a desempenhar e quais as consequências autoimpostas, e quais as autoexigências colocadas a esse comportamento, estabelecendo assim os principais limites, os motivadores e as restrições ao seu próprio comportamento.

A autorregulação ocorre durante a relação recíproca entre as influências internas e as influências externas, incluindo a moderação pelos padrões motivacionais e pelos padrões sócio-morais.

#### Padrões motivacionais

A autorregulação baseia-se num processo de discrepância com dois sentidos: produção e redução.

As pessoas estabelecem sucessivamente objetivos a atingir, guiando e monitorizando as suas ações, mobilizando habilidades e esforços para atingir os resultados esperados. Desta forma os seus padrões motivacionais internos podem motivar a pessoa a trabalhar mais ou modificar o seu comportamento para atingir os objetivos que pretende (redução da discrepância). Ao desafiar-se com novos e sucessivos objetivos vão por sua vez estabelecer novas circunstâncias de motivação e produção de discrepâncias a resolver.

#### Padrões sociais e morais

As pessoas de um modo geral desenvolvem padrões sociais e morais de uma base diversa de influências, nomeadamente o ensino, o feedback de pessoas significativas, e a modelagem de padrões de outros, e ainda pelas diversas instituições da sociedade na área do ensino, da religião, da política, dos média, do direito.

Na maioria das temáticas em que desenvolvem padrões sociais e morais, as pessoas apresentam estabilidade nessa base de autorregulação, isto é, expetavelmente são coerentes com o seu funcionamento prévio. Adaptando assim um perfil de autorregulação moral, que conta com um conjunto de autossanções e autolimites que funcionam como reguladores do seu comportamento.

No entanto, as pessoas não absorvem todos ou qualquer um dos padrões de comportamento social e moral a que estão expostos. Os padrões a serem internalizados vão depender do grau de proximidade e semelhança com o modelo, do valor da atividade em questão e do locus de controlo percebido sobre esse comportamento.

Além disso, estes padrões sociais e morais, como não funcionam como mecanismos fixos de regulação interna, necessitam de ser ativados para exercerem a sua influência. Deve-se ter em conta que existem muitas culturas, sociedades, crises sociais, influências e convulsões políticas, grupos sociais influentes, ideias político-sociais de extremos que podem de forma mais ou menos influente ativar ou desativar

determinados princípios sociais e morais com os comportamentos correspondentes às pessoas que vivem e se desenvolvem nessa circunstância pessoal e social.

### **AUTORREFLEXÃO**

Autorreflexão permite à pessoa analisar as suas experiências, pensar sobre os seus conhecimentos e sentimentos, e pensar sobre os seus pensamentos.

Uma atividade cognitiva efetiva implica a capacidade de discriminar entre pensamentos corretos e pensamentos perturbados ou incorretos. Nesta monitorização autorreflexiva do pensamento as pessoas analisam as ideias e os comportamentos daí derivados, julgando-as de acordo com a sua adequação perante os resultados, mudando ou adaptando conseqüentemente os seus comportamentos.

Esta discriminação e verificação da adaptação dos seus pensamentos podem ser feitas de quatro formas: a intrínseca, a vicariante, a persuasão, e a lógica.

A verificação intrínseca baseia-se na adequação entre o pensamento e os resultados do comportamento (correspondência confirma o pensamento; desajustes tendem a refutar o pensamento).

A verificação vicariante permite que a partir da observação e efeitos dos comportamentos dos outros, a pessoa pode verificar a correção do seu próprio pensamento sobre “o que leva ao quê”.

A verificação de persuasão baseia-se na análise do pensamento de acordo com o julgamento dos outros. Em situações em que a experimentação do pensamento não é possível ou oportuna, a pessoa pode verificar qual a opinião e crenças dos outros sobre esse assunto/ideia (muitas vezes estará correlacionado com áreas de especialidade e de consultadoria). A verificação com lógica sustenta-se na capacidade em fazer inferências. Raciocinando com base naquilo que já se sabe, o conhecimento pode derivar-se e abranger a experiência que teve de modo a verificar a validade do seu raciocínio nessa experiência e comportamento.

### **AUTOEFICÁCIA**

É um tipo de autorreflexão que permite a avaliação e decisão acerca das expectativas nas suas habilidades e características, que são por sua vez, responsáveis por guiarem o seu comportamento. As expectativas que as pessoas têm acerca da sua eficácia influenciam a forma de sentir, de pensar, de agir, e de se motivar. Neste sentido, influenciam também as escolhas e decisões relativamente ao que fazer? Que esforços investir em quê? Que perseverança? Que padrões de comportamento? Quanto stress e desânimo tolerar nas interações?

As expectativas de autoeficácia são baseadas em quatro princípios: ser perito nessa área; experiências de aprendizagem pela observação comparativamente aos desempenhos dos outros; persuasão verbal e influência social que convence outros acerca da capacidade da pessoa para determinadas habilidades; estados e reações fisiológicas com base nos quais as pessoas avaliam parcialmente a sua habilidade, força e vulnerabilidade.

De notar que estas diversas variáveis terão de ser processadas, ponderadas e integradas nas expectativas de autoeficácia, sendo que diferentes momentos de vida apresentam e exigem diferentes protótipos de habilidades para alcançar um funcionamento social com sucesso.

Se se mudarem as aspirações, as perspetivas de *timing*, e as variações culturais ao longo da vida, também fazem mudar a estrutura da pessoa, a autorregulação e a avaliação das suas próprias vidas. Existem imensos caminhos ao longo da vida e em determinado momento a pessoa pode variar substancialmente na forma e método como tenta gerir com eficácia (ou não) a sua vida.

Temos assim que a Modelagem não é um simples processo de mimetismo comportamental, mas sim entendido como um processo de transmissão de regras para gerar e inovar comportamentos.

## APRENDIZAGEM SOCIAL NAS HABILIDADES DE CONVERSAÇÃO

A percepção, a cognição e a ação do sujeito, aplicando o modelo de aprendizagem social na formação de habilidades sociais/de conversação, podem apresentar dificuldades em diferentes dimensões de competências, a saber competências de recepção, competências de processamento e competências de envio:

a) Competências de recepção, também conhecidas por percepção social, as quais se traduzem na capacidade de perceber de forma eficiente, pistas ou sinais relevantes, tais como a expressão facial;

b) Competências de processamento, também referidas como competências de resolução de problemas, que incluem a capacidade de avaliar a informação percebida, de identificar os objetivos a médio e longo prazo e de planejar uma resposta comportamental que antecipe as possíveis consequências;

c) Competências de envio, as quais incluem os comportamentos verbais, os não-verbais e os comportamentos paralinguísticos (volume da voz, ritmo, tonalidade) que entram na interação social (Coelho, 1999).

A complexidade dos comportamentos é obtida através da “modelagem abstrata” em que os observadores extraem e selecionam da realidade observada os padrões comportamentais e as suas próprias avaliações.

Nas pessoas com doença mental, com défices de atenção típicos, poderá existir uma “lacuna” entre as intervenções psicossociais de aprendizagem das habilidades baseadas na evidência e a capacidade individual de cada doente em efetivamente as praticar.

O que a investigação tem providenciado é que este tipo de intervenções seja baseado na motivação do participante, em tarefas com gradiente de dificuldade individualizado, e o desempenho inserido num contexto significativo, de modo a suscitar a obtenção de ganhos reais através das melhorias motivacionais (Silverstein, et al., 2009).

É através deste instrumento da interação que se podem adquirir e estabelecer as regras linguísticas, os padrões de caracterização e análise dos acontecimentos, as habilidades de pensamento para obter e utilizar conhecimentos, as conceções de “papéis” de cada género sexual, e os padrões pessoais de autorregulação da motivação e da conduta.

Por isso a formação de habilidades sociais envolve um conjunto diverso, mas algo estandardizado de procedimentos, a saber: Instruções, Quadro de parede, Filmagem em vídeo; Exemplificação e Modelagem; Jogo de Papéis; Feedback; Reforços; Valorização pessoal; Trabalhos de casa (Wong & Woolsey, 1989; Kupke, Hobbs, Lavin, & Cheney, 1984; Lewis, Roessle, Greenwood, & Evans, 1985; Massel, Corrigan, Liberman, & MA, 1991; Chien, et al., 2003; Silverstein, et al., 2009).

Esta formação encoraja fortemente a interação com e entre os participantes, na expectativa do desenvolvimento comum das habilidades, e independentemente do nível de desempenho do doente na formação, este deve sempre praticá-las nas suas rotinas pessoais do quotidiano (Chien, et al., 2003)

Acrescendo aos procedimentos, o Enfermeiro assume a posição de liderança da formação, com a finalidade-chave de desenvolver circunstâncias simples e explicar a problemática em foco, bem como as habilidades necessárias para a sua resolução (Chien, et al., 2003).

Os efeitos da modelação, para além do desenvolvimento de novas habilidades, influenciam os comportamentos já existentes/aprendidos, fortalecendo-os ou enfraquecendo-os, de acordo com a previsão da probabilidade de consequências de reforço ou de correção relativamente a esse comportamento. As consequências do nosso comportamento ditam em muito o próprio comportamento, pelo que as ações que geram consequências positivas tendem a manter-se, enquanto as que geram consequências negativas tendem a desaparecer. Na aprendizagem social as consequências do comportamento concretizam-se constantemente como fontes de informação e fontes de motivação.

Das estratégias de avaliação do impacto do ensino-aprendizagem desta intervenção nas habilidades de conversação deu-se particular importância à teoria da aprendizagem social, expondo esse impacto

também com a escala de avaliação da Autoeficácia Geral (EAE). Esta escala permitiu considerar a distinção que a teoria da aprendizagem social faz entre a expectativa de eficácia, da expectativa de resultado. A expectativa de resultado define-se como a estimativa que o indivíduo faz de que determinado comportamento conduz a determinado resultado. A expectativa de eficácia, baseada na teoria de Bandura é a convicção de que ele próprio consegue realizar, com sucesso, o comportamento necessário para produzir tais resultados. A expectativa de resultado e de eficácia diferenciam-se na medida em que os indivíduos podem acreditar que determinada ação conduz a determinado resultado, mas, se tiverem dúvidas acerca da sua capacidade para realizar essa ação, a crença inicial não influencia o seu comportamento (Pais-Ribeiro, 1995; Melo-Dias, 2015)

As experiências de simulação tradicional são desenhadas na perspectiva da oferta de oportunidades para os participantes terem papéis baseados em processos para alcançar os objetivos de aprendizagem do cenário em desenvolvimento, dessa forma essas experiências de simulação são projetadas à volta do papel do próprio observador usando os quatro componentes da teoria da aprendizagem de Bandura.

Grande parte da aprendizagem humana é função da observação do comportamento dos outros. As pessoas aprendem a imitar com base no reforço para utilizar certos comportamentos específicos. Ao estrategicamente reforçar consistentemente esses comportamentos adequados obtêm-se um duplo efeito, o de manutenção desses comportamentos e o de fortalecer o processo de imitação. A imitação ou a aprendizagem pela observação, como vimos anteriormente, explica-se pelos princípios do condicionamento operante, em que a compreensão e desenvolvimento dos sujeitos é obtida pela mediação cognitiva, pela imaginação/expectativa de obtenção do reforço, e pelo comportamento dos modelos (Khan & Cangemi, 2001).

Como implicações para a Enfermagem de saúde mental e psiquiátrica temos a pertinência da criação de oportunidades de atenção, retenção, reprodução motora e processos de motivação, ajudando a garantir que todos os participantes da experiência de aprendizagem e simulação, independentemente de sua individualidade, tenham as mesmas oportunidades reais para alcançar os objetivos de aprendizagem do cenário.

## REFERÊNCIAS

- Bandura, A. (1989). Social Cognitive Theory. In R. Vasta (Ed.). *Annals of Child Development. Six Theories of Child Development* (Vol. 6, pp. 1-60). Greenwich, CT: JAI Press.
- Bandura, A. (1996). Social cognitive theory of human development. In T. Husen, & T. N. Postlethwaite, *International Encyclopedia of Education*. Oxford: Pergamon Press.
- Bellack, A., Turner, S., Hersen, M., & Luber, R. (1984). An examination of the efficacy of social skills training for chronic schizophrenic patients. *Hospital and Community Psychiatry*, 35. doi: 10.1176/ps.35.10.1023
- Chien, H., Ku, C., Lu, R., Chu, H., Tao, Y., & Chou, K. (2003). Effects of social skills training on improving social skills of patents with schizophrenia. *Archive of Psychiatric Nursing*, 17(5). doi: 10.1016/S0883-9417(03)00095-5
- Coelho, C. (1999). Treino de Habilidades Sociais Aplicado a Doentes com Esquizofrenia. (*Tese de Mestrado em Psicologia, Instituto de Educação e Psicologia*). Braga.
- Drake, R., Mueser, K., Torrey, W., Miller, A., Lehman, A., Bond, G., ... & Leff, H. (2000). Evidence-based treatment of schizophrenia. *Current Psychiatry Report*, 2. doi: 10.1007/s11920-000-0021-7

## APRENDIZAGEM SOCIAL NAS HABILIDADES DE CONVERSAÇÃO

- Hayes, R., Halford, W., & Varghese, F. (1995). Social skills training with chronic schizophrenic patients: Effects on negative symptoms and community functioning. *Behavior Therapy*, 26. doi: 10.1016/S0005-7894(05)80092-9
- Khan, K., & Cangemi, J. (Fall de 2001). Social Learning Theory: The Role of Imitation and Modeling in Learning Socially Desirable Behavior. *Education*, 100(1), 41-46.
- Kupke, T., Hobbs, S., Lavin, P., & Cheney, T. (1984). Social Validation of a Conversational Skills – Training Program. *Journal of Behavioral Assessment*, 6(3). doi: 10.1007/BF01321527
- Lewis, F., Roessle, R., Greenwood, R., & Evans, T. (1985). Conversation skill training with individuals with severe emotional disabilities. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 8(3). doi: 10.1037/h0099675
- Liberman, R., & Corrigan, P. (1993). Designing new psychosocial treatments for schizophrenia. *Psychiatry*, 56, 238-249. doi: 10.1080/00332747.1993.11024640
- Massel, H., Corrigan, P., Liberman, R., & MA, M. (1991). Conversation skills training of thought-disordered schizophrenic patients through attention focusing. *Psychiatry Research*, 38(1). doi: 10.1016/0165-1781(91)90052-Q
- Melo-Dias, C. (2015). *Habilidades de conversação em adultos com esquizofrenia*. Porto: Universidade Católica Portuguesa, Instituto de Ciências da Saúde. Obtido de <http://hdl.handle.net/10400.14/19361>
- Ordem dos Enfermeiros. (2001). *Padrões de qualidade dos cuidados de enfermagem*. Ordem dos Enfermeiros - Conselho de Enfermagem.
- Pais-Ribeiro, J. (1995). Adaptação de uma escala de avaliação da auto-eficácia geral. In Atas de Conferência Internacional Obtido em 18 de 8 de 2011, de <http://www.fpce.up.pt/docentes/paisribeiro/testes/EFICACIA.htm>.
- Seo, J., Ahn, S., Byun, E., & Kim, C. (2007). Social Skills Training as Nursing Intervention to Improve the Social Skills and Self-Esteem of Inpatients with Chronic Schizophrenia. *Archives of Psychiatric Nursing*, 21(6). doi: 10.1016/j.apnu.2006.09.005
- Silverstein, S., Spaulding, W., Menditto, A., Savitz, A., Liberman, R., Berten, S., & Starobin, H. (2009). Attention Shaping: a Reward-Based Learning Method to Enhance Skills Training Outcomes in Schizophrenia. *Schizophrenia Bulletin*, 35(1). doi: 10.1093/schbul/sbm150
- Wong, S., & Woolsey, J. (1989). Re-establishing Conversational Skills in Overtly Psychotic, Chronic Schizophrenic Patients: Discrete Trials Training on the Psychiatric Ward. *Behavior Modification*, 13. doi: 10.1177/01454455890134002