

## A IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA ÀS COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO PELOS ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS

Rute F. Meneses

Cristina Miyazaki

José Pais-Ribeiro

Universidade Fernando Pessoa  
Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto  
Universidade do Porto - FPCE

[rmeneses@ufp.edu.pt](mailto:rmeneses@ufp.edu.pt)

[cmiyazaki@famerp.br](mailto:cmiyazaki@famerp.br)

[jlpr@fpce.up.pt](mailto:jlpr@fpce.up.pt)

**RESUMO:** Sendo as competências de comunicação essenciais para alcançar sucesso profissional na Saúde, toma-se imprescindível avaliá-las e treiná-las no ensino superior. Assim, o objectivo do presente estudo foi avaliar a importância que estudantes do ensino superior atribuíam a variadas competências de comunicação.

Após a obtenção das devidas autorizações, 251 estudantes universitários, entre os 17 e os 50 anos ( $M=22,84$ ,  $DP=5,38$ ), maioritariamente do sexo feminino (74,5%), responderam a um Questionário Sócio-demográfico e à Escala de Importância do Questionário de Competências de Comunicação (QCC; Meneses, Miyazaki, & Pais-Ribeiro, 2009), em que cada um dos 26 itens é pontuado de 0 (nada importante) a 10 (muito importante).

Mais de 10% dos respondentes atribuíram um valor  $\leq 5$  a 14 competências: “Fazer perguntas”, “Responder a perguntas”, “Elogiar”, “Pedir *feedback* nas relações sociais”; “Dar *feedback* nas relações sociais”, “Aceitar pedidos”, “Expressar desagrado”, “Parafrasear”; “Encerrar uma conversa”, “Concordar”, “Discordar”, “Fazer pedidos”, “Recusar pedidos” e “Pedir mudança de comportamento”, sendo que mais de 20% atribuíram tal valor às últimas 6 competências.

Dado que não se melhora o que não se valoriza, os resultados sugerem que é necessário trabalhar a percepção de importância ao nível das competências de comunicação de estudantes do ensino superior, para melhorar a comunicação em Saúde.

### Introdução

No contexto do Processo de Bolonha, as competências de comunicação dos estudantes universitários são destacadas (A Joint Quality Initiative informal group, 2004), considerando-se que estas competências são essenciais para alcançar sucesso profissional (Direcção-Geral do Ensino Superior, s/ d.; Lucas, 2010), nomeadamente na área da Saúde (Adams & Jones, 2000; European Association for Communication in

Healthcare, s/ d.). Assim, torna-se imprescindível avaliá-las e treiná-las no ensino superior, i.e., desenvolver e/ou adequar e implementar, de forma sistemática e rotineira, neste nível de ensino, protocolos de avaliação e programas de treino em comunicação eficaz, que podem ser bem-sucedidos a custos reduzidos (cf. Andrade et al., 2007; Del Prette & Del Prette, 2001, 2003; Del Prette et al., 2004; Gorayeb, 2002; Maguire & Pitceathly, 2002; Mangrulkar, Whitman, & Posner, 2001; Meneses, 2011, 2012a, 2012b; Meneses, Silva, & Jóluskin, no prelo, 2013; Minto, 2005; Minto, Pedro, Netto, Bugliani, & Gorayeb, 2006; Moore, Wilkinson & Mercado, 2004; Murta et al., 2009; Ripich, Wykle, & Niles, 1995; Silva & Murta, 2009; Teixeira, 2004; Wong, Saber, Ma, & Roberts, 2009; World Health Organization, 1997).

A este nível, é de lembrar que as concepções de professores e alunos universitários sobre a prática pedagógica do professor universitário apresentam convergências e divergências, sendo de enfatizar, entre as últimas, a valorização do diálogo entre docentes e discentes (Pereira, 2006). Adicionalmente, quando se considera a comunicação interdisciplinar em saúde, os desafios são de monta (Lucas, 2010). Contudo, as dificuldades inerentes à consolidação de competências de comunicação valem a pena, pois já há muito que a investigação mostra que o uso eficaz de competências de comunicação por parte dos profissionais de saúde acarreta diversos benefícios para estes e para os seus doentes (Maguire & Pitceathly, 2002).

Tal fica desde logo explícito ao analisar os conceitos de comunicação eficaz e comunicação em saúde. A comunicação eficaz, uma das dez “habilidades de vida” preconizadas pela Organização Mundial de Saúde, “significa expressar assertivamente as opiniões, os sentimentos, as necessidades e os desejos” (Minto et al., 2006, p. 565). Complementarmente, a “comunicação em saúde diz respeito ao estudo e utilização de estratégias de comunicação para informar e para influenciar as decisões dos indivíduos e das comunidades no sentido de promoverem a sua saúde” (Teixeira, 2004, p. 615).

Assim, nas “habilidades de comunicação interpessoal” (Del Prette & Del Prette, 2001, p. 6), verbais e não verbais, presentes nos contactos pessoais, incluem-se, entre as “principais habilidades de comunicação... iniciar e encerrar conversação, fazer e responder perguntas, gratificar e elogiar, dar e receber feedback” (pp. 64-65).

Seguindo este referencial, Meneses, Miyazaki e Pais-Ribeiro (no prelo) avaliaram professores universitários a leccionar no Norte de Portugal e constataram que entre 1 a 4

participantes do estudo atribuíram a 11 das 26 competências de comunicação consideradas a menor importância possível e a 7 das mesmas competências a menor satisfação possível. Ainda em termos de importância, houve três competências às quais foi atribuído o menor valor possível por mais do que um participante: 4 participantes atribuíram-no à competência “concordar”, 3 participantes à competência “discordar” e 2 participantes à competência “parafrasear”. Considerando as médias, a competência “concordar” foi avaliada como a menos importante pela amostra, seguida das competências “discordar”, “recusar pedidos”, “fazer pedidos” e “parafrasear”. No que toca a satisfação, a competência “recusar pedidos” foi considerada a menos satisfatória, seguida das competências “fazer pedidos”, “pedir mudança de comportamento” e “encerrar uma conversa”. I.e., foram consideradas como fonte de baixa satisfação competências essenciais para a profissão docente e como pouco importantes competências centrais para a actividade dos profissionais de saúde, o que sugere a necessidade de trabalhar a percepção de importância dos professores universitários e de treinar as suas competências de comunicação.

## **Método**

### *Objectivo*

O objectivo do presente estudo foi avaliar a importância que estudantes do ensino superior atribuíam a variadas competências de comunicação.

### *Amostra*

A amostra foi constituída por 251 estudantes universitários, entre os 17 e os 50 anos ( $M=22,84$ ,  $DP=5,38$ ), maioritariamente do sexo feminino (74,5%).

### *Instrumentos*

Os participantes responderam a um Questionário Sócio-demográfico, elaborado para o efeito, e à Escala de Importância (EI) do Questionário de Competências de Comunicação (QCC; Meneses, Miyazaki, & Pais-Ribeiro, 2009).

O QCC é constituído pela EI e pela Escala de Satisfação (ES). As instruções, itens e opções de resposta do QCC foram desenvolvidos com base na revisão da literatura da especialidade, discussão com peritos e análise por parte de leigos. Os seus 26 itens requerem dois níveis de resposta, correspondentes a cada uma das duas escalas: escrever

o número, de 0 a 10, que melhor descreve a importância que o indivíduo atribui a cada competência (EI) e o número, de 0 a 10, que melhor descreve a satisfação do mesmo com as respectivas competências (ES).

No presente estudo, relata-se apenas os dados relativos à EI, pelo que as respostas a cada item podem oscilar entre 0 (nada importante) a 10 (muito importante).

### *Procedimentos*

Após a obtenção das devidas autorizações (Comissão de Ética, Reitoria, Direcção das Faculdades, docentes), teve lugar a obtenção do consentimento informado dos participantes, condição *sine qua non* para a auto-administração em grupo, em sala de aula, dos instrumentos de avaliação, na presença do investigador.

### **Resultados**

As pontuações atribuídas pelos participantes a cada uma das competências de comunicação estão patentes na Tabela I.

Tabela I.

*Importância Atribuída pelos Estudantes Universitários às Competências de Comunicação (N=251)*

	<i>n</i>	%	% Cumulativa
QCC_1. Fazer perguntas			
2	1	0,4	0,4
3	2	0,8	1,2
4	3	1,2	2,4
5	26	10,4	13,0
6	11	4,4	17,5
7	29	11,6	29,3
8	57	22,7	52,4
9	39	15,5	68,3
10	78	31,1	100,0
Total	246	98,0	
Dados omissos	5	2,0	
QCC_2. Responder a perguntas			
2	1	0,4	0,4
4	3	1,2	1,6
5	21	8,4	10,2
6	17	6,8	17,1

7	31	12,4	29,7
8	54	21,5	51,6
9	44	17,5	69,5
10	75	29,9	100,0
Total	246	98,0	
Dados omissos	5	2,0	
QCC_3. Elogiar			
3	3	1,2	1,3
4	4	1,6	2,9
5	22	8,8	12,1
6	14	5,6	18,0
7	30	12,0	30,5
8	55	21,9	53,6
9	39	15,5	69,9
10	72	28,7	100,0
Total	239	95,2	
Dados omissos	12	4,8	
QCC_4. Pedir feedback nas relações sociais			
0	1	0,4	0,4
1	1	0,4	0,8
2	4	1,6	2,5
3	5	2,0	4,5
4	7	2,8	7,4
5	18	7,2	14,8
6	18	7,2	22,1
7	46	18,3	41,0
8	45	17,9	59,4
9	41	16,3	76,2
10	58	23,1	100,0
Total	244	97,2	
Dados omissos	7	2,8	
QCC_5. Dar feedback nas relações sociais			
0	1	0,4	0,4
2	1	0,4	0,8
3	4	1,6	2,4
4	5	2,0	4,5
5	24	9,6	14,2

6	14	5,6	19,9
7	44	17,5	37,8
8	44	17,5	55,7
9	44	17,5	73,6
10	65	25,9	100,0
Total	246	98,0	
Dados omissos	5	2,0	
QCC_6. Iniciar uma conversa			
2	1	0,4	0,4
3	2	0,8	1,2
4	2	0,8	2,0
5	11	4,4	6,5
6	13	5,2	11,8
7	33	13,1	25,2
8	60	23,9	49,6
9	46	18,3	68,3
10	78	31,1	100,0
Total	246	98,0	
Dados omissos	5	2,0	
QCC_7. Manter uma conversa			
3	2	0,8	0,8
5	6	2,4	3,3
6	4	1,6	4,9
7	20	8,0	13,0
8	64	25,5	39,0
9	59	23,5	63,0
10	91	36,3	100,0
Total	246	98,0	
Dados omissos	5	2,0	
QCC_8. Encerrar uma conversa			
0	6	2,4	2,4
2	4	1,6	4,1
3	8	3,2	7,3
4	9	3,6	11,0
5	26	10,4	21,5
6	17	6,8	28,5
7	29	11,6	40,2

8	56	22,3	63,0
9	39	15,5	78,9
10	52	20,7	100,0
Total	246	98,0	
Dados omissos	5	2,0	
QCC_9. Dizer “por favor”			
2	1	0,4	0,4
4	8	3,2	3,7
5	5	2,0	5,7
6	4	1,6	7,3
7	10	4,0	11,4
8	24	9,6	21,1
9	31	12,4	33,7
10	163	64,9	100,0
Total	246	98,0	
Dados omissos	5	2,0	
QCC_10. Agradecer			
3	1	0,4	0,4
4	2	0,8	1,2
5	2	0,8	2,0
6	1	0,4	2,4
7	5	2,0	4,5
8	15	6,0	10,6
9	26	10,4	21,1
10	194	77,3	100,0
Total	246	98,0	
Dados omissos	5	2,0	
QCC_11. Apresentar-se			
2	2	0,8	0,8
4	1	0,4	1,2
5	9	3,6	4,9
6	10	4,0	8,9
7	20	8,0	17,1
8	43	17,1	34,6
9	59	23,5	58,5
10	102	40,6	100,0
Total	246	98,0	

Dados omissos	5	2,0	
QCC_12. Cumprimentar			
1	1	0,4	0,4
2	1	0,4	0,8
4	3	1,2	2,0
5	3	1,2	3,3
6	9	3,6	6,9
7	13	5,2	12,2
8	30	12,0	24,4
9	42	16,7	41,5
10	144	57,4	100,0
Total	246	98,0	
Dados omissos	5	2,0	
QCC_13. Despedir-se			
2	1	0,4	0,4
4	2	0,8	1,2
5	9	3,6	4,9
6	15	6,0	11,0
7	20	8,0	19,1
8	26	10,4	29,7
9	42	16,7	46,7
10	131	52,2	100,0
Total	246	98,0	
Dados omissos	5	2,0	
QCC_14. Manifestar opinião			
2	1	0,4	0,4
4	1	0,4	0,8
5	12	4,8	5,7
6	16	6,4	12,2
7	23	9,2	21,5
8	47	18,7	40,7
9	44	17,5	58,5
10	102	40,6	100,0
Total	246	98,0	
Dados omissos	5	2,0	
QCC_15. Concordar			
0	2	0,8	0,8

1	1	0,4	1,2
2	2	0,8	2,0
3	5	2,0	4,1
4	2	0,8	4,9
5	56	22,3	27,8
6	28	11,2	39,2
7	35	13,9	53,5
8	48	19,1	73,1
9	23	9,2	82,4
10	43	17,1	100,0
Total	245	97,6	
Dados omissos	6	2,4	
QCC_16. Discordar			
0	2	0,8	0,8
1	1	0,4	1,2
2	3	1,2	2,4
3	2	0,8	3,3
4	4	1,6	4,9
5	54	21,5	26,9
6	24	9,6	36,7
7	34	13,5	50,6
8	49	19,5	70,6
9	26	10,4	81,2
10	46	18,3	100,0
Total	245	97,6	
Dados omissos	6	2,4	
QCC_17. Fazer pedidos			
0	2	0,8	0,8
1	1	0,4	1,2
2	2	0,8	2,0
3	8	3,2	5,3
4	10	4,0	9,3
5	39	15,5	25,2
6	25	10,0	35,4
7	51	20,3	56,1
8	41	16,3	72,8
9	28	11,2	84,1

10	39	15,5	100,0
Total	246	98,0	
Dados omissos	5	2,0	
QCC_18. Aceitar pedidos			
2	3	1,2	1,2
3	3	1,2	2,4
4	7	2,8	5,3
5	30	12,0	17,5
6	28	11,2	28,9
7	40	15,9	45,1
8	51	20,3	65,9
9	32	12,7	78,9
10	52	20,7	100,0
Total	246	98,0	
Dados omissos	5	2,0	
QCC_19. Recusar pedidos			
0	8	3,2	3,3
1	3	1,2	4,5
2	13	5,2	9,8
3	6	2,4	12,2
4	13	5,2	17,5
5	46	18,3	36,2
6	24	9,6	45,9
7	43	17,1	63,4
8	33	13,1	76,8
9	26	10,4	87,4
10	31	12,4	100,0
Total	246	98,0	
Dados omissos	5	2,0	
QCC_20. Pedir desculpa			
1	1	0,4	0,4
2	1	0,4	0,8
4	1	0,4	1,2
5	4	1,6	2,8
6	3	1,2	4,1
7	7	2,8	6,9
8	25	10,0	17,1

9	28	11,2	28,5
10	176	70,1	100,0
Total	246	98,0	
Dados omissos	5	2,0	
QCC_21. Expressar desagrado			
1	1	0,4	0,4
2	2	0,8	1,2
3	3	1,2	2,4
4	8	3,2	5,7
5	26	10,4	16,3
6	13	5,2	21,5
7	37	14,7	36,6
8	58	23,1	60,2
9	44	17,5	78,0
10	54	21,5	100,0
Total	246	98,0	
Dados omissos	5	2,0	
QCC_22. Pedir mudança de comportamento			
0	1	0,4	0,4
1	1	0,4	0,8
2	3	1,2	2,0
3	7	2,8	4,9
4	4	1,6	6,5
5	33	13,1	20,0
6	21	8,4	28,6
7	36	14,3	43,3
8	50	19,9	63,7
9	32	12,7	76,7
10	57	22,7	100,0
Total	245	97,6	
Dados omissos	6	2,4	
QCC_23. Lidar com críticas			
0	2	0,8	0,8
2	1	0,4	1,2
3	3	1,2	2,4
4	2	0,8	3,3
5	11	4,4	7,7

6	6	2,4	10,2
7	19	7,6	17,9
8	30	12,0	30,1
9	42	16,7	47,2
10	130	51,8	100,0
Total	246	98,0	
Dados omissos	5	2,0	
QCC_24. Parafrasear			
0	1	0,4	0,4
2	4	1,6	2,0
3	4	1,6	3,7
4	5	2,0	5,7
5	33	13,1	19,2
6	27	10,8	30,2
7	45	17,9	48,6
8	49	19,5	68,6
9	33	13,1	82,0
10	44	17,5	100,0
Total	245	97,6	
Dados omissos	6	2,4	
QCC_25. Reflectir sentimentos			
0	2	0,8	0,8
1	1	0,4	1,2
3	1	0,4	1,6
4	2	0,8	2,4
5	11	4,4	6,9
6	9	3,6	10,6
7	24	9,6	20,3
8	35	13,9	34,6
9	38	15,1	50,0
10	123	49,0	100,0
Total	246	98,0	
Dados omissos	5	2,0	
QCC_26. Expressar apoio			
0	1	0,4	0,4
2	1	0,4	0,8
3	1	0,4	1,2

4	1	0,4	1,6
5	6	2,4	4,1
6	2	0,8	4,9
7	16	6,4	11,4
8	27	10,8	22,4
9	42	16,7	39,4
10	149	59,4	100,0
Total	246	98,0	
Dados omissos	5	2,0	

A análise da Tabela I mostra que mais de 10% dos respondentes atribuíram um valor  $\leq 5$  a 14 das 26 competências de comunicação: ‘Fazer perguntas’, ‘Responder a perguntas’, ‘Elogiar’, ‘Pedir feedback nas relações sociais’; ‘Dar feedback nas relações sociais’, ‘Aceitar pedidos’, ‘Expressar desagrado’, ‘Parafrasear’; ‘Encerrar uma conversa’, ‘Concordar’, ‘Discordar’, ‘Fazer pedidos’, ‘Recusar pedidos’ e ‘Pedir mudança de comportamento’, sendo que mais de 20% atribuíram tal valor às últimas 6 competências.

### **Discussão e Conclusões**

Considerando as médias da EI de uma amostra de professores universitários (Meneses, Miyazaki & Pais-Ribeiro, no prelo), conclui-se que houve convergência entre os resultados destes e dos estudantes do presente estudo no que se refere às competências ‘concordar’, ‘discordar’, ‘recusar pedidos’ e ‘fazer pedidos’.

Dado que não se melhora o que não se valoriza, os resultados sugerem que é necessário trabalhar a percepção de importância ao nível das competências de comunicação de estudantes do ensino superior, para melhorar a comunicação em Saúde. A tarefa afigura-se como particularmente urgente face aos resultados encontrados em Portugal junto de professores universitários.

Sem uma nova percepção de importância em relação às competências de comunicação, considera-se que será pouco provável o envolvimento, intrinsecamente motivado, dos universitários em programa de treino de comunicação eficaz, com as conhecidas consequências para os mesmos e os seus futuros utentes/clientes (cf., p.e., Maguire & Pitceathly, 2002).

## Referências bibliográficas

- A Joint Quality Initiative informal group. (2004). *Working document on Joint Quality Initiative meeting*. Acedido em [http://www.eua.be/typo3conf/ext/bzb\\_securelink/pushFile.php?cuid=2556&file=fileadmin/user\\_upload/files/EUA1\\_documents/dublin\\_descriptors.pdf](http://www.eua.be/typo3conf/ext/bzb_securelink/pushFile.php?cuid=2556&file=fileadmin/user_upload/files/EUA1_documents/dublin_descriptors.pdf)
- Adams, C. H., & Jones, P. D. (2000). *Interpersonal communication skills for health professionals* (2ª ed.). Nova Iorque, NI: Glencoe/McGraw-Hill.
- Andrade, B., Carrera, M. V., Dantart, C., Gabelas, J. A., Gallego, J., Amal, E. G., ... Rivera, P. (2007). *Cine y habilidades para la vida: Reflexiones y nuevas experiencias de educación para la salud, cine y mass media*. Zaragoza: Dirección General de Salud Pública – Gobierno de Aragón. Acedido em [http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Departamentos/SaludConsumo/Profesionales/13\\_SaludPublica/04\\_Publicaciones/Cine%20y%20habilidades%20para%20la%20vida.pdf](http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Departamentos/SaludConsumo/Profesionales/13_SaludPublica/04_Publicaciones/Cine%20y%20habilidades%20para%20la%20vida.pdf)
- Del Prette, A., & Del Prette, Z. A. P. (2001). *Psicologia das relações interpessoais: Vivências para o trabalho em grupo*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Del Prette, A., & Del Prette, Z. A. P. (2003). No contexto da travessia para o ambiente de trabalho: treinamento de habilidades sociais com universitários. *Estudos de Psicologia*, 8(3), 413-420.
- Del Prette, Z. A. P., Del Prette, A., Barreto, M. C. M., Bandeira, M., Rios-Saldaña, M. R., Ulian, A. L. A. O., ... Villa, M. B. (2004). Habilidades sociais de estudantes de Psicologia: Um estudo multicêntrico. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 17(3), 341-350.
- Direcção-Geral do Ensino Superior. (s/ d.). *O Processo de Bolonha*. Acedido em <http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Estudantes/Processo+de+Bolonha/Processo+de+Bolonha/>
- European Association for Communication in Healthcare. (s/ d.). *European Association for Communication in Healthcare*. Acedido em <http://www.each.nl/>
- Gorayeb, R. (2002). O ensino de habilidades de vida em escolas no Brasil. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 3(2), 213-217. Acedido em [http://www.scielo.oces.mctes.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1645-00862002000200009&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.oces.mctes.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-00862002000200009&lng=pt&nrm=iso)
- Lucas, H. P. (2010). Comunicação interdisciplinar em saúde: Importância e desafios. *Nursing*, 257. Acedido em [http://www.forumenfermagem.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3569:comunicacao-interdisciplinar-em-saude-importancia-e-desafios&catid=216:julho-a-agosto-2010](http://www.forumenfermagem.org/index.php?option=com_content&view=article&id=3569:comunicacao-interdisciplinar-em-saude-importancia-e-desafios&catid=216:julho-a-agosto-2010)
- Maguire, P., & Pitceathly, C. (2002). Key communication skills and how to acquire them. *British Medical Journal*, 325(7366), 697-700. Acedido em <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1124224/>
- Mangrulkar, L., Whitman, C. V., & Posner, M. (2001). *Enfoque de habilidades para la vida para un desarrollo saludable de niños y adolescentes*. Washington, DC: Organización Panamericana de la Salud. Acedido em <http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.habilidades/Habilidades%282001%29O MS,65p.pdf>
- Meneses, R. F. (2011). Social technologies: An important aid in psychologists' training. In *Social Technologies '11: ICT for Social transformations - Conference proceedings* (pp. 47-48). Vilnius: Faculty of Social Informatics. Acedido em [http://www.mruni.eu/mru\\_lt\\_dokumentai/fakultetai/socialines\\_informatikos\\_fakultetas/Konferencija/Conference-proceedings\\_Social-Technologies-11.pdf](http://www.mruni.eu/mru_lt_dokumentai/fakultetai/socialines_informatikos_fakultetas/Konferencija/Conference-proceedings_Social-Technologies-11.pdf)
- Meneses, R. F. (2012a). Mass/social media: Allies of bibliotherapy. In D. L. Martinez (Ed.), *Actas del XIII Congreso Internacional de Literatura Española Contemporánea* (pp. 257-262). Porto & Coruña: Congreso Internacional de Literatura Española Contemporánea.
- Meneses, R. F. (et al.). (2012b). Treino de habilidades de vida: Uma experiência pedagógica. In D. A. Vieira, A. I. L. Ferreira, C. P. Fernandes, I. Magalhães, I. Ardions, S. Pinto, & A. S. Pereira (Eds.), *Livro de Actas do II Congresso Nacional RESAPES-AP* (pp. 146-152). Porto: Instituto Superior de Contabilidade e de Administração do Porto.
- Meneses, R. F., Miyazaki, C., & Pais-Ribeiro, J. (no prelo). Importância e satisfação atribuídas pelos professores universitários às competências comunicacionais. *Saúde & Tecnologia*.
- Meneses, R. F., Miyazaki, M. C., & Pais-Ribeiro, J. (2009). Development of the Communication Skills Questionnaire. In J. R. J. Fontaine & M. Schittekatte (Eds), *Book of abstracts of the 10th European Conference on Psychological Assessment* (p. 164). Ghent: Academia Press.

- Meneses, R. F., Silva, I., & Jóluskin, G. (2013). Ensinar e aprender a comunicar eficazmente: O papel das habilidades de vida. In L. Almeida, A. Araújo, A. P. Cabral, J. Cruz, J. C. Morais, & M. Simões (Orgs.), *1º Congresso Internacional de Psicologia, Educação e Cultura. Desafios sociais e educação: Culturas e práticas – Livro de Resumos* (p. 17). Vila Nova de Gaia: Centro de Investigação e Desenvolvimento do Instituto Superior Politécnico Gaya.
- Meneses, R. F., Silva, I., & Jóluskin, G. (no prelo). Ensinar e aprender a comunicar eficazmente: O papel das habilidades de vida. In *Atas do 1º Congresso Internacional de Psicologia, Educação e Cultura. Desafios sociais e educação: Culturas e práticas*.
- Minto, E. C. (2005). *Ensino de habilidades de vida para adolescentes vinculados a instituições profissionalizantes, no município de Ribeirão preto/SP* (Dissertação de Mestrado, Universidade de São Paulo, Brasil). Acedido em <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/59/59137/td-18052009-160841/pt-br.php>
- Minto, E. C., Pedro, C.P., Netto, J. R. C., Bugliani, M. A. P., & Gorayeb, R. (2006). Ensino de habilidades de vida na escola: Uma experiência com adolescentes. *Psicologia em Estudo, Maringá*, 11(3), 561-568. Acedido em <http://www.scielo.br/pdf/pe/v11n3/v11n3a11>
- Moore, P. M., Wilkinson, S. S., & Mercado, S. R. (2004). Communication skills training for health care professionals working with cancer patients, their families and/or carers. *Cochrane Database of Systematic Reviews 2004, Issue 2*. Art. No.: CD003751. doi: 10.1002/14651858.CD003751.pub2
- Murta, S. G., Borges, F. A., Ribeiro, D. C., Rocha, E. P., Menezes, J. C. L., & Prado. M. M. (2009). Prevenção primária em saúde na adolescência: Avaliação de um programa de habilidades de vida. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 14(3), 181-189. doi:10.1590/S1413-294X2009000300001
- Pereira, S. G. (2006). *A prática pedagógica do professor universitário: Concepções de professores e alunos* (Tese de Doutoramento, Universidade do Porto, Portugal). Acedido em <http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/41631>
- Ripich, D. N., Wykle, M., & Niles, S. (1995). Alzheimer's disease caregivers: The FOCUSED program - A communication skills training program helps nursing assistants to give better care to patients with Alzheimer's disease. *Geriatric Nursing*, 16(1), 15-19.
- Silva, M. P., & Murta, S. G. (2009). Treinamento de habilidades sociais para adolescentes: Uma experiência no programa de atenção integral à família (PAIF). *Psicologia Reflexão e Crítica*, 22(1), 136-143. doi:10.1590/S0102-79722009000100018
- Teixeira, J. A. C. (2004). Comunicação em saúde: Relação técnicos de saúde - utentes. *Análise Psicológica*, 22(3), 615-620. Acedido em <http://www.scielo.gpeari.mctes.pt/pdf/aps/v22n3/v22n3a21.pdf>
- Wong, R. Y., Saber, S.S., Ma, I., & Roberts, J. M. (2009). Using television shows to teach communication skills in internal medicine residency. *BMC Medical Education*, 9(9). doi:10.1186/1472-6920-9-9
- World Health Organization. (1997). *Programme on mental health: Life skills education in schools*. Genebra: Autor. Acedido em [http://www.asksources.info/pdf/31181\\_lifeskillsed\\_1994.pdf](http://www.asksources.info/pdf/31181_lifeskillsed_1994.pdf)

(O presente estudo foi desenvolvido com apoio da bolsa FCT SFRH/BPD/39186/2007)