

DÉFICIT DE HABILIDADES SOCIAIS: ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DE ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS

NÁGILA GIOVANNA SILVA VILELA, MSc

Universidade Federal do Paraná - UFPR

Mestra em Administração – UFPR

Doutoranda em Administração - USP

E-mail: nagilavilela@gmail.com

1

MARIANE LEMOS LOURENÇO, Dr^a

Universidade Federal do Paraná - UFPR

Professora do Programa de Pós-Graduação em Administração - UFPR

Doutora em Psicologia Social - Universidade de São Paulo -USP

E-mail: marianellourenco@ufpr.br

RESUMO

Dispor de um amplo repertório de habilidades sociais pode contribuir para que as relações interpessoais sejam positivas e para um bom desempenho social em geral. Nesse trabalho são considerados sete conjuntos de habilidades sociais: automonitoria, comunicação, civildade, assertivas, empáticas, de trabalho e expressão de sentimento positivo. Deter todas essas habilidades não é simples e muitas pessoas possuem déficits em algumas delas, isto significa que não conseguiram aprimorar bem ou nem sequer chegaram a desenvolver certas habilidades. No contexto acadêmico, tais habilidades também são relacionadas ao bem-estar físico e psicológico dos estudantes, e não somente com o desempenho do indivíduo. Nesse sentido, o objetivo do presente artigo é analisar a percepção de estudantes universitários em relação aos seus déficits de habilidades sociais. A pesquisa foi realizada com 25 universitários do curso de Administração de uma universidade pública. Dentre as habilidades sociais, as consideradas mais deficientes pelos estudantes foram as de comunicação e as assertivas. As habilidades de automonitoria, de trabalho, empáticas e de expressão de sentimento positivo, apesar de presentes, apareceram menos vezes. Destaca-se que as habilidades sociais de civildade não foram relatadas por nenhum estudante. Ao final do trabalho são ressaltadas possibilidades de investigações e pesquisas futuras.

Palavras-chave: Habilidades Sociais. Universitários. Relacionamento Interpessoal.

DEFICIT OF SOCIAL SKILLS: ANALYSIS OF THE PERCEPTION OF UNIVERSITY STUDENTS

ABSTRACT

Having a broad repertoire of social skills can contribute to positive interpersonal relationships and to overall social performance. In this paper seven sets of social skills are considered: self-perception, communication, civility, assertiveness, empathic, work and expression of positive feelings. To possess all these skills is not simple and many people have deficits in some of them, this means that they have not been able to improve well or have not even developed certain skills. In the academic context, such skills are also related to students' physical and psychological well-being, and not just to individual performance. In this sense, the objective of

the present article is to analyze the perception of university students in relation to their social skills deficits. The research was carried out with 25 university students of the Administration course of a public university. Among the social skills, those considered the most deficient by the students were those of communication and assertiveness. Self-perception, work, empathic, and expression of positive feelings, although present, appeared less often. It is emphasized that social skills of civility were not reported by any student. At the end of the paper are highlighted possibilities for future inquiry and research.

Keywords: Social Skills. University Students. Interpersonal Relationships.

1 INTRODUÇÃO

Cada vez mais o mercado exige indivíduos capacitados a trabalhar em equipe, liderar e resolver conflitos (FERREIRA; OLIVEIRA; VANDENBERGHE, 2014). Devido à complexidade das relações interpessoais, independente da atividade profissional, faz-se necessário que as pessoas tenham desempenhos sociais admissíveis e aprimorados (DEL PRETTE; DEL PRETTE; BARRETO, 1998). Nesse contexto, o tema “habilidades sociais” incita interesse de acadêmicos e não acadêmicos, uma vez que compreender o repertório de habilidades sociais de uma pessoa é pré-requisito para o reconhecimento da necessidade de treinamento ou terapia para solucionar adversidades interpessoais (BARRETO *et al.*, 2004).

O campo das habilidades sociais foi desenvolvido de maneira diversificada, o que significa que variadas abordagens contribuíram para a construção desse campo teórico-prático (FERREIRA; OLIVEIRA; VANDENBERGHE, 2014; DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2010b). Apesar desse caráter multifacetado, as abordagens cognitivas e comportamentais podem ser consideradas as principais influências do campo (FERREIRA; OLIVEIRA; VANDENBERGHE, 2014; DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2010b).

Por meio das interações sociais as habilidades sociais são aprendidas e a competência social é aperfeiçoada (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2011). Durante a infância e a adolescência os indivíduos adquirem e aperfeiçoam suas habilidades e competências sociais mediante as práticas educativas oferecidas pela família e na escola, e também no convívio com os colegas (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2011). Os déficits de habilidades e competências sociais podem surgir quando essas práticas são inadequadas, tendo como consequência prejuízo nas relações interpessoais e qualidade de vida das pessoas (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2011).

No que diz respeito às habilidades sociais, as situações de déficit podem ser revertidas com o Treinamento de Habilidades Sociais (THS), um conjunto de atividades que busca aprimorar as habilidades que já foram aprendidas, mas são insuficientes, orientar a aquisição de novas habilidades sociais e reprimir os comportamentos divergentes com tais habilidades (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2010a). Em síntese, por meio de procedimentos educativos, o THS objetiva solucionar os déficits no desempenho social e suscitar interações sociais mais favoráveis (CERUTTI; WAGNER, 2014).

No contexto acadêmico as habilidades sociais não se associam somente com o desempenho profissional e à adaptação do indivíduo no ambiente organizacional, mas também se vincula ao bem-estar físico e psicológico desses, assegurando uma socialização positiva e satisfatória (BOLSONI-SILVA *et al.*, 2010).

Tendo em vista a significância das habilidades sociais para uma boa performance no ambiente acadêmico, e em seguida, profissional (COUTO *et al.*, 2012), bem como o crescimento, relevância e aplicação do tema das habilidades sociais (PUREZA *et al.*, 2012), **o objetivo desse artigo é analisar a percepção de estudantes universitários em relação aos seus déficits de habilidades sociais.** Esses estudantes universitários são oriundos de uma Instituição de Ensino Superior (IES) pública da região sul do Brasil.

Este artigo está dividido em cinco tópicos principais: o primeiro refere-se à introdução; no segundo, a fundamentação teórica apresenta os sete conjuntos de habilidades sociais apresentados por Del Prette e Del Prette (2009); o terceiro trata dos procedimentos metodológicos adotados na pesquisa; o quarto apresenta os resultados e as discussões e, por último, o quinto tópico contém as considerações finais.

2 HABILIDADES SOCIAIS

O conceito de habilidade social, ainda que não possua um consenso explícito (CERUTTI; WAGNER, 2014), pode ser definido como um conjunto de comportamentos de um indivíduo que manifesta seus sentimentos, atitudes, crenças e posições de maneira conveniente em determinada circunstância, levando em consideração os pontos de vista dos demais e buscando evitar conflitos e contratempos (CABALLO, 2003). Para Almeida *et al.* (2017, p. 72), “habilidades sociais são condutas particulares exibidas em casos igualmente específicos e são avaliadas como adequadas ou não na realização de determinada tarefa”.

Assim como qualquer outro comportamento, a habilidade social é um constructo que pode ser percebido na relação entre as respostas de duas ou mais pessoas, em que as respostas de uma são antecedentes ou consequentes das respostas das outras, em um processo dinâmico, alternado e interativo (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2010b).

Meireles (2009, p. 11) afirma que “[...] um comportamento socialmente habilidoso deve incluir capacidade de o indivíduo obter satisfação pessoal e, ao mesmo tempo, de desenvolver e manter relacionamentos mutuamente benéficos e sustentadores”. Murta (2005), por sua vez, considera que esse tipo de habilidade é associado com comportamentos essenciais para uma boa relação interpessoal, levando-se em consideração as características de contexto e cultura. Nesse sentido, déficits em habilidades sociais, em especial no que diz respeito a empatia, expressão de sentimentos e resolução de problemas, pode gerar dificuldades interpessoais, incluindo problemas de comportamento (CIA; BARHAM, 2009).

As habilidades sociais podem ser organizadas em diferentes classes de comportamento social de um indivíduo que o auxiliam no enfrentamento de situações interpessoais (PEREIRA-LIMA; LOUREIRO, 2014). Considerando que diferentes contextos demandam tipos específicos de desempenho social (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009), destaca-se que é praticamente impossível listar as habilidades sociais importantes para cada situação, sendo preferível falar sobre classes e subclasses de habilidades, cada uma delas com diferentes graus de complexidade (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009). A Figura 1 apresenta algumas habilidades sociais organizadas em ordem de complexidade.

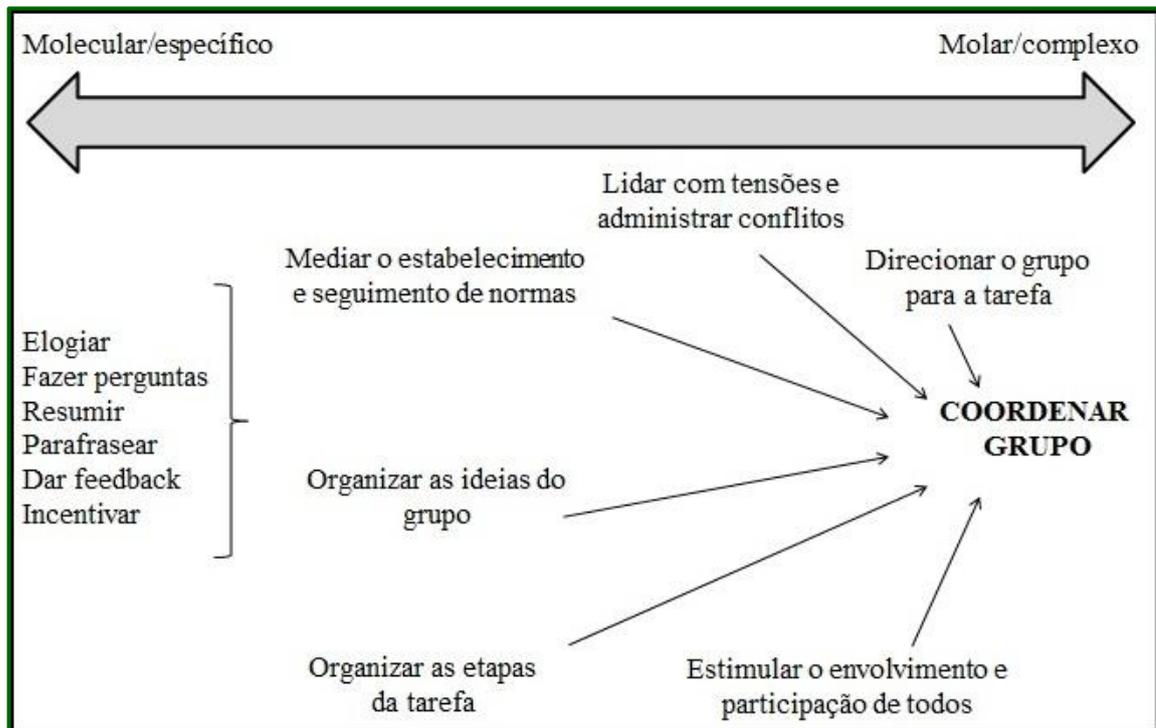


Figura 1: Habilidades sociais em ordem crescente de complexidade.
Fonte: Adaptado de Del Prette; Del Prette (2009, p. 59).

Ao analisar a Figura 1 é possível inferir que habilidades como elogiar e fazer perguntas estão em um nível de complexidade mais baixo que a habilidade de coordenar grupo, por exemplo.

Del Prette e Del Prette (2009) apresentam sete conjuntos de habilidades sociais que consideram importantes para programas de THS. Cada uma dessas classes possuem diferentes graus de complexidade e são assim nomeadas:

- 1) Autonitoria;
- 2) Habilidades sociais de comunicação;
- 3) Habilidades sociais de civilidade;
- 4) Habilidades sociais assertivas, de direito e cidadania;
- 5) Habilidades sociais empáticas;
- 6) Habilidades sociais de trabalho;
- 7) Habilidades sociais de expressão de sentimento positivo.

A autonitoria é uma habilidade metacognitiva, isto é, envolve a capacidade de refletir sobre si mesmo e o próprio estado mental (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009). Assim, indivíduos com essa habilidade conseguem observar, detalhar, interpretar e moderar seus pensamentos, sentimentos e condutas em interações sociais (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009). Aqueles que conseguem se autonitorar tendem a ter uma boa competência social já que não contestam os estímulos de forma automática (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009).

Quatro requisitos podem ser listados para que um indivíduo seja considerado possuidor da habilidade de automonitoria: controle da impulsividade, observação do outro, introspecção e reflexão (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009). Os resultados de uma pesquisa com 542 estudantes universitários do sudeste goiano apontam que autocontrole quando relacionado com a socialização pode caracterizar indivíduos mais cordiais, que demonstram carinho e compreensão e que são até mesmo mais confiáveis (COUTO *et al.*, 2012).

A habilidade social de comunicação pode ser dividida em comunicação verbal e não verbal (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009). Seja qual for o tipo de comunicação, esse é um mecanismo fundamental da vida e do desenvolvimento progressivo (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009). As principais habilidades de comunicação envolvem: fazer e responder perguntas; gratificar e elogiar; pedir feedback nas relações sociais e iniciar, manter e encerrar conversação (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009).

Em pesquisa realizada com 200 estudantes do curso de Psicologia de instituições públicas e privadas, Soares, Poubel e Mello (2009) concluíram que quanto maior o nível de conversação e desenvoltura social, melhor é a autonomia e o bem-estar físico e psicológico do indivíduo. Além disso, esse fator está relacionado com a facilidade em estabelecer redes de amizade (SOARES; POUBEL; MELLO, 2009), aptidão relacionada à habilidade social assertiva.

As habilidades sociais de civilidade estão relacionadas com a educação e bons modos (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009). Alguns desempenhos padronizados como apresentar-se a desconhecidos, cumprimentar as pessoas que estão no mesmo ambiente, despedir ao ir embora e agradecer por um favor ou serviço prestado são exemplos dessa habilidade (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009). É importante que a formalidade não seja excessiva a fim de evitar desconforto e impressão de falta de autenticidade (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009).

As habilidades sociais assertivas de enfrentamento estão relacionadas com a capacidade de expressar pensamentos e sentimentos sem transgredir a integridade de terceiros (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009). Pessoas assertivas têm facilidade para expressar sua opinião, concordar e discordar; fazer, aceitar e recusar pedidos; pedir desculpas e admitir o erro; envolver com outras pessoas e firmar estabelecimentos afetivos e sexuais; terminar relacionamentos; expressar descontentamento e raiva e solicitar mudança no comportamento do outro; interagir com autoridades e lidar com críticas (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009).

O comportamento assertivo geralmente é contraposto aos comportamentos agressivo e passivo (MARCHEZINI-CUNHA; TOURINHO, 2010). As características do comportamento passivo incluem: evitar olhar diretamente para o interlocutor, tom de voz ameno, fala pouco clara e posição curvada (HULL; SCHROEDER, 1979). Por outro lado, o comportamento agressivo é caracterizado por: olhar impetuoso e fixo no interlocutor, tom de voz alto transmitindo raiva e sem hesitação ao falar (HULL; SCHROEDER, 1979).

Com o objetivo de descrever as mudanças nas habilidades sociais de estudantes universitários ao longo dos anos de graduação, Bolsoni-Silva *et al.* (2010) observaram que no 1º ano, os estudantes são mais tímidos, considerados inassertivos ou passivos; no 2º ano, passam a ter um comportamento agressivo e, somente no 3º ano tendem a melhorar seus comportamentos, isto é, desenvolvem um comportamento assertivo.

As habilidades sociais empáticas envolvem a capacidade de um indivíduo entender e compartilhar do sentimento de alguém em um cenário de demanda afetiva, relatando

adequadamente que compreende e sente como o outro (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009). A empatia compreende componentes verbais, não verbais e paralinguísticos.

A comunicação verbal e empática é uma fala que não avalia a situação, enfatiza a comunicação do interlocutor e sinaliza predisposição para prestar assistência de alguma forma, podendo ser complementada por expressões corporais de atenção e interesse em ouvir (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009). Os componentes não verbais, nesses casos, remetem à comunicação visual, postura, proximidade e gestos (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009). Por último, os componentes paralinguísticos correspondem à maneira de falar, como o volume, o tom, a rapidez e as interrupções (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009).

Falconi (1999) realizou um Programa de Treinamento da Empatia com dez estudantes universitários da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Ao final, foram identificadas mudanças no convívio social dos estudantes como diminuição de conflitos interpessoais e melhoria dos relacionamentos, sugerindo que esses tiveram uma elevação na capacidade de ouvir e compreender a perspectiva de terceiros (FALCONI, 1999). Além disso, o resultado do treinamento demonstrou como as habilidades aprendidas podem ser aplicadas no contexto interacional (FALCONI, 1999).

As habilidades sociais de trabalho “[...] são aquelas que atendem às diferentes demandas interpessoais do ambiente de trabalho objetivando o cumprimento de metas, a preservação do bem-estar da equipe e o respeito aos direitos de cada um” (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009, p. 89). Quatro habilidades importantes no ambiente de trabalho são: coordenar grupo; falar em público; resolver problemas, tomar decisões e mediar conflitos e habilidades sociais educativas (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009).

Por fim, as habilidades sociais de expressão de sentimento positivo vinculam-se principalmente aos componentes não verbais – visto que estão relacionadas com os valores e atitudes –, exigindo menor presença dos verbais (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009). Nessa classe estão as habilidades de fazer amizades, expressar a solidariedade e cultivar o amor (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009).

Elucidados os tipos de habilidades sociais, na sessão a seguir são apresentados os procedimentos metodológicos norteadores da pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa, de caráter qualitativo, tem o objetivo de analisar a percepção de estudantes universitários em relação aos seus déficits de habilidades sociais. Trata-se de um estudo descritivo e exploratório (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007), pois tem a intenção de averiguar e descrever as habilidades sociais que os estudantes precisam desenvolver, com base em suas próprias avaliações.

Os dados foram coletados no segundo semestre de 2016 com estudantes do sexto período de graduação em Administração de uma IES pública da região sul do Brasil durante uma das aulas da disciplina obrigatória “Fundamentos Psicológicos do Comportamento Humano nas Organizações”. Esse período e curso foi escolhido, pois os estudantes participaram de uma aula expositiva sobre o tema de habilidades sociais e os sete conjuntos relacionados à temática. Dos 30 estudantes matriculados na disciplina, 25 estavam presentes na aula do dia 30 de setembro de 2016 e foram convidados a responder a seguinte questão “Quais habilidades sociais você precisa desenvolver melhor? Por quê?”. Essas perguntas são relacionadas com o

objetivo geral que se busca atingir na presente pesquisa. Todos os presentes responderam em uma folha a pergunta proposta e entregaram para a primeira autora (que realizava o estágio docência obrigatório nessa turma sob a supervisão da professora que é coautora nesse trabalho). Os resultados e discussões estão descritos no próximo tópico.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

7

Algumas considerações sobre o perfil dos universitários pesquisados são: 13 eram do sexo masculino e 12 do sexo feminino; a idade deles variou de 20 a 30 anos; quatro deles ou afirmou não ter vínculo empregatício na data da pesquisa ou omitiu a informação. Dos 25 estudantes, 22 apontaram apenas uma habilidade social que precisam desenvolver, dois relataram três déficits de habilidades e um apontou duas habilidades sociais a melhorar.

As repostas de cada um dos universitários foram organizadas por nome e ordem alfabética, numeradas de 1 a 25. Sendo assim, a menção aos estudantes será feita por meio da seguinte identificação: “universitário 1”, “universitário 2”, ..., “universitário 25” (sem distinção de sexo).

A habilidade social considerada mais deficiente pelos estudantes foi a de comunicação, sendo que 12 pessoas afirmaram que precisam desenvolver melhor essa habilidade. Em seguida, as habilidades sociais assertivas, de direito e cidadania foram mencionadas por oito estudantes. As habilidades sociais de automonitoria, de trabalho, empáticas e de expressão de sentimento positivo aparecem quatro, três, duas e uma vez respectivamente. Nenhum dos universitários considerou necessária a melhoria das habilidades sociais de civilidade.

No que diz respeito às habilidades sociais de comunicação, o déficit das mesmas foi relacionado à: má interpretação, problema ou mal-entendido (universitários 1, 3 e 4), podendo enfraquecer uma relação interpessoal (universitário 1); dificuldade em organizar e expressar corretamente/claramente as ideias (universitários 6 e 8); dificuldade em dizer não (universitários 6, 18 e 20) e resistência em falar com pessoas desconhecidas (universitário 13).

Para o universitário 3, a comunicação verbal é dificultada pela (falta de) comunicação não-verbal, conforme relato: “[...] percebo que muitas vezes o que falo é interpretado de uma forma que não corresponde à minha intenção e minha postura física e gesticulação são muito neutras, o que pode atrapalhar minha habilidade de comunicação”. Conforme destacado por Del Prette e Del Prette (2009), uma pessoa com boa competência social é capaz de associar os significados das comunicações verbais e não verbais. No caso desse universitário, a falta comunicação não verbal aliada à dificuldade de comunicação verbal dificulta que o interlocutor entenda o que ele quer transmitir.

O desenvolvimento da habilidade de comunicação, em especial a do tipo negação, também foi relacionado a questões de saúde:

[...] evita o excesso de tarefas assumidas e “carregamento” emocional que converte em reflexos negativos na saúde, com desenvolvimento de doenças como estresse, irritação, angústia, ansiedade, gastrite, úlcera, “doença do trabalho” e depressão e sentimento de menosprezo (universitário 20).

Ainda em relação às habilidades de comunicação, a cultura organizacional apareceu aliada à necessidade de desenvolvimento dessa habilidade para um universitário que trabalha para o exército:

[...] é essencial uma boa habilidade de comunicação, pois não há muita abertura ao diálogo, logo, toda instrução ou ordem deve ser passada de modo que não haja margem para dúvida. Devido a uma forte cultura organizacional, baseada na hierarquia e disciplina, pessoas se sentem receosas em apontar defeitos na comunicação de um superior, tornando esta habilidade social a mais importante para desenvolvimento (universitário 25).

No caso das habilidades sociais assertivas, de direito e cidadania, essas foram consideradas como deficientes por estudantes que adotam comportamentos passivos e agressivos. O universitário 2, apesar de buscar constantemente ter equilíbrio e sabedoria para se comportar em determinados momentos, frequentemente adota uma postura agressiva com os mais próximos e passiva com aqueles em níveis hierárquicos mais altos. Para esse estudante, a dificuldade em ser assertivo, juntamente com as demandas da universidade e o estágio foram responsáveis por um problema de saúde (gastrite).

O universitário 9, ao discorrer sobre o déficit nas habilidades sociais de assertividade, comentou sobre a sua dificuldade em lidar com a raiva: “apesar de eu ser calmo e considerar que tenho uma boa automonitoria, quando eu acumulo muita raiva e não posso ou não consigo transformar isso em uma forma de expressão artística, ou não posso praticar algum exercício eu tenho reações explosivas”. Os universitários 13 e 16 também afirmaram ser agressivos. No caso do universitário 13 o comportamento agressivo geralmente é uma resposta a situações em que se sente provocado. Já o universitário 16 diz ficar extremamente furioso e ofendido em certos acontecimentos, principalmente com pessoas mais próximas.

A expressão da raiva não deve ser considerada um mero desabafo, mas sim uma forma de exteriorizar os próprios sentimentos frente aos comportamentos desagradáveis do outro (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009). Os autores mencionados anteriormente afirmam que para evitar que seja um desabafo, a expressão da raiva deve compreender um automonitoramento, de forma a conter a emoção e aumentar a tolerância ao desapontamento (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009).

A habilidade assertiva de desculpar-se e admitir falhas também foi considerada por um dos estudantes:

[...] me considero uma pessoa difícil de pedir desculpas. Não consigo ser “falsa” e admitir um erro quando de fato não o enxergo. Sei que para manter bons relacionamentos é importante desculpar-se independente de se ter ou não razão, por isso, acredito que desenvolvendo esta habilidade conseguiria melhorar como pessoa e melhorar consequentemente as relações interpessoais (universitário 15).

É importante destacar que a habilidade de desculpar-se é definida pelo simples ato de pedir desculpa, não sendo necessário nenhum tipo de justificativa ou promessa de recompensa e mudança (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009).

Quando se trata da habilidade social de automonitoria, dois universitários (7 e 18) associaram seu déficit especialmente à impulsividade. Para Del Prette e Del Prette (2009) o primeiro requisito para o bom desempenho dessa habilidade é o controle da impulsividade. O universitário 18 relatou que é uma pessoa dinâmica, prática e às vezes impulsivo. Essas três características somadas à dificuldade de dizer não para responsabilidades e projetos acaba resultado em sobrecarga e tarefas mal realizadas. Os requisitos da automonitoria relacionados à reflexão e observação do outro (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009) também estiveram presentes nas respostas dos universitários 12 e 24, nessa ordem.

As habilidades sociais de trabalho foram consideradas por três universitários como habilidade a ser aprimorada. Del Prette e Del Prette (2009) destacam quatro principais habilidades no trabalho: (1) coordenar grupo; (2) falar em público; (3) resolver problemas, tomar decisões e mediar conflitos; e (4) habilidades sociais educativas. O universitário 19 considerou a primeira e a terceira habilidade e afirmou que: “[...] essas habilidades são essenciais para eu colaborar na formação de um ambiente de trabalho saudável e me ajudarão a me tornar um bom líder”. Já os universitários 13 e 14 expressaram a dificuldade de falar em público:

[...] tenho e já tive problemas quando se fez necessário falar para um grupo de pessoas, seja em treinamentos, discursos, apresentação pessoal, etc. Tenho bom conhecimento daquilo que eu faço, mas mesmo assim sou muito tímido quando o foco das pessoas está em mim. Acredito que isso ocorre, pois tenho muito medo do julgamento alheio, uma vez que sou muito crítico comigo mesmo (universitário 14).

O universitário 13, apesar de já ter participado de seminários visando desenvolver essa habilidade, julga que a melhora apresentada foi abaixo do necessário para obtenção de sucesso profissional.

Quanto às habilidades sociais empáticas, a necessidade de melhoria descrita pelos universitários 12 e 13 está relacionada com a dificuldade de se colocar no lugar do outro. O universitário 13 assume seu bloqueio em entender realidades e contextos diferentes daquele em que está inserindo, mas aponta que essa separação de contextos ocorre de forma involuntária.

Por último, um universitário relatou a necessidade de desenvolvimento das habilidades sociais de expressão de sentimento positivo:

[...] muitas vezes, quando vejo as coisas erradas no mundo, acabo me deixando abater e entristecer, sentimentos que me fazem pensar que o mundo realmente não tem jeito e que nada de bom que fizermos irá ser suficiente diante de todo mal que existe no mundo e que as pessoas cometem diariamente (universitário 17).

Para o estudante, tais sentimentos lhe tiram a habilidade de expressar sentimentos positivos, no entanto, há o reconhecimento de que as habilidades de fazer amizades, expressar a solidariedade e cultivar o amor acontecem progressivamente, habilidades essas que são buscadas constantemente pelo mesmo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo dessa pesquisa foi analisar a percepção de estudantes universitários em relação aos seus déficits de habilidades sociais. Para tal, estudantes do sexto período de graduação em Administração de uma universidade pública foram convidados a responder a questão “Quais habilidades sociais você precisa desenvolver melhor? Por quê?” durante uma das aulas da disciplina Fundamentos Psicológicos do Comportamento Humano nas Organizações. Os dados foram obtidos no segundo semestre de 2016 com 25 universitários que estavam presentes na data da pesquisa.

Dentre as habilidades sociais, apenas uma não foi relatada por nenhum estudante: a de civilidade. As habilidades que os estudantes mais consideraram deficientes em si mesmo foram as de comunicação, sendo relatada por 12 dos 25 respondentes. A dificuldade em comunicar-se com outras pessoas, segundo os universitários, gera problemas de interpretação e mal entendidos, dificuldade de expor as ideias de forma clara, resistência em falar com desconhecidos e dificuldade em dizer não.

As habilidades sociais assertivas foram relatadas por oito estudantes, sendo que a necessidade de desenvolvimento das mesmas foi vinculada a comportamentos passivos e agressivos e à dificuldade de desculpar-se e admitir falhas.

Quatro estudantes apontaram as habilidades sociais de automonitoria como algo a ser melhorado, principalmente devido a comportamentos impulsivos e importância percebida da reflexão e observação do outro. As habilidades sociais de trabalho foram consideradas por três estudantes, em especial por aqueles que possuem dificuldades em falar em público e resolver conflitos.

Outros dois estudantes com falta de empatia e dificuldade de se colocar no lugar do outro admitiram ter que desenvolver melhor as habilidades sociais empáticas. Finalmente, um universitário considerou um déficit em suas habilidades sociais de expressão de sentimento positivo, pois se sente abalado pelos erros presentes no mundo e a maldade das pessoas.

Considerando que a maioria dos universitários pesquisados já está inserida no mercado de trabalho, a consciência e reflexão sobre as carências de suas próprias habilidades sociais podem ser importantes para que essas questões sejam ponderadas e aprimoradas. O THS serve justamente para isso, para educar e sanar os déficits no desempenho social.

Este trabalho defende a ideia de que as habilidades sociais são de grande valia para um bom desempenho social, contribuindo para que as relações interpessoais sejam saudáveis e benéficas para todas as partes. Assim, a ideia de provocar a reflexão dos universitários acerca de seus déficits em habilidades sociais foi uma forma de contribuir para que os mesmos busquem aprimorá-las.

Pesquisas futuras podem ampliar o número de sujeitos pesquisados, bem como comparar as respostas de universitários de diferentes sexos, cursos, período em que se encontra

matriculado, entre outros. Por fim, uma pesquisa de corte longitudinal pode avaliar a eficácia do THS em um conjunto de estudantes com determinados déficits em habilidades sociais.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, K. C. C.; OLIVEIRA, M. L. M. C.; FERREIRA, D. F.; BATISTA, E. C. Habilidades sociais de professores de uma escola estadual de ensino fundamental do interior de Rondônia. **Unoesc & Ciência**, v. 8, n. 1, p. 71-80, 2017.

BARRETO, M. C. M.; PIERRE, M. R. S. R.; DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. Habilidades Sociais entre Jovens Universitários: um Estudo Comparativo. **Rev. Mat. Estat.**, v. 22, n. 1, p. 31-42, 2004.

BOLSONI-SILVA, A. T.; LOUREIRO, S. R.; ROSA, C. F.; OLIVEIRA, M. C. F. A. Caracterização das habilidades sociais de universitários. **Contextos Clínicos**, v. 3, n. 1, p. 62-75, 2010.

CABALLO, V. E. **Manual de avaliação e treinamento das habilidades sociais**. São Paulo: Santos, 2003.

CERUTTI, P. S.; WAGNER, M. F. Habilidades Sociais no Atendimento ao Público. **Revista de Psicologia da IMED**, v. 6, n. 1, p. 40-46, 2014.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. E-book. Disponível em: <http://ifmg.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788576050476/pages/_1>. Acesso em: 22 fev. 2017.

CIA, F.; BARHAM, E. J. Repertório de habilidades sociais, problemas de comportamento, autoconceito e desempenho acadêmico de crianças no início da escolarização. **Estudos de Psicologia**, v. 26, n. 1, p. 45-55, 2009.

COUTO, G.; VANDENBERGHE, L.; TAVARES, W. M.; SILVA, R. L. F. C. Interações e habilidades sociais entre universitários: um estudo correlacional. **Estudos de Psicologia (Campinas)**, v. 29, n. 1, p. 667-677, 2012.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. Enfoques e modelos do treinamento de habilidades sociais. In: DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. (Orgs). **Habilidades sociais: programas efetivas em grupo**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011. p. 19-56.

_____. Habilidades Sociais para uma nova sociedade. In: _____. **Psicologia das Relações Interpessoais**. Editora Vozes, 2009. p. 58-102.

_____. Programa vivencial de habilidades sociais: Características sob a perspectiva da análise do comportamento. In: GARCIA, M. R.; ABREU, P. R.; CILLO, E. N. P.; FALEIROS, P. B.; PIAZZON, P. (Orgs.). **Sobre comportamento e cognição: Terapia comportamental e cognitivas**. Santo André: ESETec, 2010a. p. 127-150.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. Habilidades sociais e análise do comportamento: Proximidade histórica e atualidades. **Revista Perspectivas**, v. 1, n. 2, p. 104-115, 2010b.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A.; BARRETO, M. C. M. Análise de um Inventário de Habilidades Sociais (IHS) em uma Amostra de Universitários. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 14, n. 3, p. 219-228, 1998.

FALCONI, E. A avaliação de um programa de treinamento da empatia com universitários. **Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva**, v. 1, n. 1, p. 23-32, 1999.

FERREIRA, V. S.; OLIVEIRA, M. A.; VANDENBERGHE, L. Efeitos a Curto e Longo Prazo de um Grupo de Desenvolvimento de Habilidades Sociais para Universitários. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 30, n. 1, p. 73-81, 2014.

HULL, D. B.; SCHROEDER, H. E. Some interpersonal effects of assertion, nonassertion and aggression. **Behavior Therapy**, v. 10, n. 1, p. 20-28, 1979.

MARCHEZINI-CUNHA, V.; TOURINHO, E. Z. Assertividade e Autocontrole: Interpretação Analítico-Comportamental. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 26, n. 2, p. 295-304, 2010.

MEIRELES, R. M. As relações entre as medidas de Habilidades Sociais do professor do Ensino Fundamental II e seu desempenho social em sala de aula. **Revista Visões**, 6. ed., v. 1, n. 6., p. 1-28, 2009.

MURTA, S. G. Aplicações do treinamento em habilidades sociais: análise da produção nacional. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 18, n. 2, p. 283-291, 2005.

PEREIRA-LIMA, K.; LOUREIRO, S. R. Burnout, anxiety, depression, and social skills in medical residents. **Psychology, health & medicine**, v. 20, n. 3, p. 353-362, 2015.

SOARES, A. B.; POUBEL, L. N.; MELLO, T. V. S. Habilidades sociais e adaptação acadêmica: um estudo comparativo em instituições de ensino público e privado. **Aletheia**, n. 29, p. 27-42, 2009.