

CARACTERIZAÇÃO DO REPERTÓRIO DE HABILIDADES SOCIAIS DE UNIVERSITÁRIOS

Thaís Cristina Gutstein Nazar¹

Tereza José Luiz Zamberlan²

Verlaine Scabeni³

GUTSTEIN NAZAR, T. C.; ZAMBERLAN, T. J. L.; SCABENI, V. Caracterização do repertório de habilidades sociais de universitários. **EDUCERE** - Revista da Educação, Umuarama, v. 20, n. 2, p. 393-416, jul./dez. 2020.

RESUMO: As habilidades sociais no contexto universitário se constituem em características fundamentais para tornar mais dinâmicas as relações interpessoais, favorecendo a tomada de decisões assertivas. Habilidades sociais, entre tantas definições, podem ser consideradas como um conjunto de competências que favorecem o início e a manutenção de relacionamentos sociais. Os déficits em habilidades sociais podem trazer problemas acadêmicos e interpessoais aos universitários. Deste modo, objetiva-se caracterizar o repertório de habilidades sociais, entendendo ser relevante desenvolver pesquisas que visem detectar as demandas existentes, no sentido de propiciar aos universitários o acesso dos resultados, com intuito de conhecerem suas habilidades sociais, assim como seus possíveis déficits. Nesse sentido, participaram do presente estudo 264 universitários da 2º e 3º séries dos cursos de ciências exatas e sociais aplicadas, utilizando-se do Inventário de Habilidades Sociais (IHS). Nos resultados válidos de escores, em habilidades sociais, foram encontradas diferenças entre os cursos e entre gêneros dentro do mesmo curso, demonstrando que um número expressivo de acadêmicos se enquadra nos parâmetros estabelecidos como indicação para Treinamentos em Habilidades Sociais, conforme os dados normativos para os escores fatoriais.

DOI: 10.25110/educere.v20i2.2020.7347

¹Psicóloga. Doutora em Educação pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Docente na Universidade Paranaense - UNIPAR. email: thaiscg@prof.unipar.br

²Acadêmica participante do PIC/Curso de Psicologia da UNIPAR

³Acadêmica do Curso de Psicologia da UNIPAR

PALAVRAS CHAVE: Habilidades Sociais; Universitários; Déficits.

CHARACTERIZATION OF THE SOCIAL SKILLS REPertoire OF UNIVERSITY STUDENTS

ABSTRACT: Social skills are fundamental characteristics within the university context for making more dynamic interpersonal relationships, favoring the making of assertive decisions. Social skills, among many definitions, can be considered as the set of competencies that favor the beginning and maintenance of social relationships. Deficits in social skills can bring academic and interpersonal problems to university students. In this way, this paper aims at characterizing the repertoire of social skills, understanding that it is relevant to develop research that seeks to detect the existing demands in order to provide university students with access to the results so they can become aware of the social skills they already have as well as their possible deficits. In this sense, a total of 264 undergraduates from the 2nd and 3rd years of applied and social science courses participated in the study, using the Social Skills Inventory (IHS). Among the valid scores in social skills, differences between courses and between genders within the same course were found, demonstrating that an expressive number of university students meet the parameters established as an indication for Training in Social Skills, according to the normative data for the factorial scores.

KEYWORDS: Social skills; University students; Deficits.

CARACTERIZACIÓN DEL REPERTORIO DE HABILIDADES SOCIALES DE UNIVERSITARIOS

RESUMEN: Las habilidades sociales en el contexto universitario se constituyen en características fundamentales para hacer más dinámicas las relaciones interpersonales, favoreciendo la toma de decisiones asertivas. Habilidades sociales, entre tantas definiciones, pueden ser consideradas como un conjunto de competencias que favorecen el inicio y el mantenimiento de relaciones sociales. Los déficits en habilidades sociales pueden traer problemas académicos e interpersonales a los universitarios. De este modo, se pretende caracterizar el repertorio de

habilidades sociales, entendiendo ser relevante desarrollar investigaciones que visen detectar las demandas existentes, en el sentido de propiciar a los universitarios el acceso de los resultados, con la intención de conocer sus habilidades sociales, así como sus posibles déficits. En ese sentido, participaron del presente estudio 264 universitarios de la 2ª y 3ª series de los cursos de ciencias exactas y sociales aplicadas, utilizando el Inventario de Habilidades Sociales (IHS). En los resultados válidos de escores, en habilidades sociales, se encontraron diferencias entre los cursos y entre géneros dentro del mismo curso, demostrando que un número expresivo de académicos se encuadran en los parámetros establecidos como indicación para Entrenamientos en Habilidades Sociales, conforme los datos normativos para los escores factoriales.

PALABRAS CLAVE: Habilidades Sociales; Universitarios; Déficit.

INTRODUÇÃO

O ingresso na universidade se constitui em um momento de grande motivação ao indivíduo que busca uma profissão e uma colocação no mercado de trabalho, sendo um período de tomada de decisões que podem refletir no decurso da vida. Diante disso, existe a necessidade de agregar comportamentos assertivos e um bom relacionamento interpessoal, destacados por Bolsoni-Silva *et al.* (2010) como indispensáveis para que os relacionamentos sejam bem sucedidos, além de adquirir um amplo repertório de habilidades sociais. O contexto acerca das Habilidades Sociais envolve elementos importantes no sentido de facilitar a adaptação do indivíduo junto ao meio universitário, e, para tanto, faz-se necessário que habilidades de comunicação, civilidade, assertividade, empatia e expressão de sentimentos positivos sejam reforçadas e que possam ser desenvolvidas por meio de Treinamento em Habilidades Sociais (THS), considerando tratar-se de um recurso que, além de melhorar a saúde física e mental, também auxilia num bom funcionamento psicológico (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2013).

Acerca das habilidades sociais, Bolsoni-Silva *et al.* (2010) reforçam os mais diversos contextos das habilidades sociais no meio acadêmico:

As Habilidades Sociais (HS), dentro do contexto

acadêmico, não estão somente relacionadas ao desempenho profissional e ao ajuste do indivíduo na instituição, mas, também ao bem-estar físico e psicológico dos estudantes universitários, podendo garantir a estes um processo de socialização saudável e satisfatório. É possível definir o termo Habilidades Sociais como um conjunto de comportamentos emitidos pelo indivíduo diante das demandas de uma situação interpessoal (DEL PRETTE & DEL PRETTE, 1999 *apud* BOLSONI-SILVA *et al.*, 2010, p. 63).

Este trabalho justifica-se socialmente pela necessidade de discutir as relações interpessoais nas universidades, tendo em vista que cada vez mais os indivíduos estão optando por relações virtuais e individuais. Considerando que todos os indivíduos são seres sociais e que exercem atividades nos mais diversos setores da sociedade, o desenvolvimento de habilidades sociais faz-se de fundamental importância para melhoria das relações interpessoais e, conseqüentemente, para melhorar a autoestima.

As interações sociais são extremamente essenciais para que o indivíduo tenha qualidade de vida e obtenha melhorias no seu desempenho acadêmico, constituindo-se em assunto de grande relevância no campo científico, posto que a ampliação de estudos sobre habilidades sociais possibilita a implementação de intervenções e que estas promovam o desenvolvimento de práticas assertivas. Nessa perspectiva, vale enfatizar que a sociedade moderna vive um momento de constantes inovações, exigindo, assim, que os indivíduos sejam possuidores de desempenhos mais elaborados e assertivos, tanto na vida pessoal quanto profissional (BARRETO *et al.*, 2004).

Atualmente, não se dispõe de um conceito único para o comportamento socialmente habilidoso, uma vez que vários autores concordam que as habilidades sociais são passíveis de mudanças de acordo com o ambiente. Nesse viés, as habilidades sociais podem sofrer variações conforme idade, sexo, classe social e educação, considerando os padrões de comunicação e as culturas (CABALLO, 2003). A análise do comportamento entende que as características filogenéticas, ontogenéticas e culturais influenciam diretamente nos repertórios do indivíduo, e que parte dos comportamentos é reforçada positiva ou negativamente,

portanto, esses devem ser avaliados (BOLSONI-SILVA; CARRARA, 2010). A emissão de desempenhos sociais são uma constante no cotidiano em que o indivíduo exposto deve aperfeiçoá-los e emití-los de acordo com as demandas das relações, envolvendo uma ou mais pessoas (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001).

De acordo com Del Prette e Del Prette (2001), as pessoas competentes podem ser definidas como:

[...] Defendemos a ideia de que as pessoas socialmente competentes são as que contribuem na maximização de ganhos e na minimização de perdas para si e para aquelas com quem interagem [...] o desempenho socialmente competente é aquele que expressa uma leitura adequada do ambiente social, que decodifica corretamente os desempenhos esperados, valorizados e efetivos para o indivíduo em sua relação com os demais (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001, p. 33).

A universidade se constitui em um espaço de convivência diária em que o indivíduo necessita ter comportamentos emocionais assertivos, e, para tanto, são necessárias as habilidades sociais. A busca de conhecimento, por vezes, envolve fatores estressores, por isso exige um bom repertório de habilidades sociais, que, em se tratando de universitários, amplia-se, visto que a grande maioria necessita trabalhar e estudar, não dispendo de muito tempo, além de constantemente estar exposto a cargas de trabalhos, de pesquisa e avaliações. De acordo com Del Prette e Del Prette (2001), para obter sucesso em tarefas sociais, o indivíduo deve emitir comportamentos assertivos para situações específicas. Ainda, as habilidades sociais podem ser definidas como comportamentos operantes que minimizam as perdas sociais, uma vez que podem produzir reforçadores positivos nas relações interpessoais (BOLSONI-SILVA; CARRARA, 2010).

Comportamentos assertivos devem fazer parte do repertório de habilidades do indivíduo, para tanto a “assertividade inclui a expressão apropriada de sentimentos negativos, assim como a defesa dos próprios direitos, considerando que uma pessoa socialmente habilidosa necessita apresentar facilidade na comunicação, resolução de problemas interpessoais, cooperação e desempenhos nas atividades profissionais”

(DEL PRETTE & DEL PRETTE, 1999 *apud* BOLSONI-SILVA *et al.* 2010). Nesse aspecto, para melhor auxiliar pesquisas e categorizações dos resultados obtidos, as habilidades sociais estão organizadas em classes: HS de comunicação, de civilidade, assertividade, direito e cidadania, empáticas, de trabalho e de expressão de sentimento positivo (Del Prette; Del Prette, 2001), além de estarem agrupadas em cinco fatores, denominados: “F1 - Enfrentamento e autoafirmação com risco; F2 - Autoafirmação na expressão de sentimento positivo; F3 - Conversação e desenvoltura social; F4 - Autoexposição a desconhecidos e situações novas e F5 - Autocontrole da agressividade” (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2016, p. 60).

Tabela 1: Distribuição das Afirmações nos Fatores

Fator	Habilidades Avaliadas
F1 - Enfrentamento e autoafirmação com risco	21 Devolver mercadoria defeituosa
	16 Discordar do grupo
	15 Lidar com críticas injustas
	29 Fazer pergunta a conhecidos
	20 Declarar sentimento amoroso
	11 Discordar de autoridades
	14 Falar a público conhecido
	05 Cobrar dívida de amigo
	01 Manter conversa com desconhecidos
	12 Abordar para relação sexual
07 Apresentar-se a outra pessoa	
F2 - Autoafirmação na expressão de sentimento positivo	03 Agradecer elogios
	28 Elogiar familiares
	08 Participar de conversação
	35 Expressar sentimento positivo
	30 Defender outrem em grupo
	06 Elogiar outrem
10 Expressar sentimento positivo	

F3 - Conversação e desenvoltura social	17 Encerrar conversação
	37 Pedir favores a colegas
	36 Manter conversação
	13 Reagir a elogio
	22 Recusar pedidos abusivos
	24 Encerrar conversa ao telefone
	19 Abordar autoridade
F4 - Autoexposição a desconhecidos e situações novas	23 Fazer pergunta a desconhecido
	26 Pedir favores a desconhecidos
	09 Falar a público desconhecido
	14 Falar a público conhecido
F5 - Autocontrole da agressividade	18 Lidar com críticas dos pais
	38 Lidar com chacotas
	31 Cumprimentar desconhecidos

Fonte: Del Prette e Del Prette (2016).

Existem muitos conceitos estabelecidos por renomados pesquisadores sobre os significados atribuídos às habilidades sociais, nesse sentido, Del Prette e Del Prette (2013) ainda as definem como competências, as quais facilitam a iniciação e manutenção dos relacionamentos sociais, contribuindo para aceitação por colegas, além de resultarem em ajustamento escolar satisfatório.

Caballo (2003) e Del Prette e Del Prette (1999) ampliam o conjunto de comportamentos avaliados para além dos comportamentos de assertividade, correspondentes à expressão de sentimentos negativos e à defesa dos próprios direitos. “Por essa razão, tem-se optado por usar o termo habilidoso a assertivo” (BOLSONI-SILVA *et al.*, 2010, p. 333). A ausência de comportamentos ditos assertivos em ambiente social é denominada déficit social, portanto, “considera-se que os déficits de habilidades sociais dificultam o funcionamento social e a capacidade adaptativa do indivíduo, com implicações e prejuízos diversos, especialmente para o desempenho e interações sociais”. Angélico *et al.* (2006) descrevem alguns déficits de habilidades sociais que os indivíduos podem apresentar: “(a) déficit de aquisição; (b) déficit de desempenho e (c) déficit de fluência, demonstrado pela ocorrência da habilidade com proficiência inferior a esperada diante das demandas sociais” (ANGÉLICO *et al.*, 2006, p. 114).

Deste modo, é indispensável que os indivíduos se mantenham em processo de aperfeiçoamento e ajustamento social, uma vez que o universo profissional envolve contextos permeados em novos paradigmas, exigindo, portanto, o desenvolvimento de habilidades e competências que visem melhorar a qualidade das relações intra e interpessoais, favorecendo as atividades do campo do trabalho (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 1999).

OBJETIVO

Caracterizar o perfil dos estudantes universitários em relação ao repertório de habilidades sociais em diferentes cursos de graduação, compreendendo as áreas de ciências exatas e social aplicadas.

MÉTODO

Participantes

Estudantes regularmente matriculados na universidade, gênero feminino ou masculino e idade igual ou superior a 18 anos, dos cursos de graduação presencial: Engenharia Civil, Direito, Arquitetura, Ciências Contábeis e Administração, contemplando 264 universitários. Os critérios de inclusão para participar da pesquisa foram os estudantes que, além de aceitar, assinaram o TCLE. Foram excluídos da amostra 17 universitários que não preencheram o instrumento em sua totalidade.

Local

Uma universidade privada situada no interior do Estado do Paraná, com aproximadamente dois mil alunos que oferece cursos graduação presencial em: Administração, Arquitetura e Urbanismo, Ciências Contábeis, Curso Superior de Tecnologia em Estética e Cosmética, Direito, Educação Física, (bacharelado e licenciatura), Enfermagem, Engenharia Civil, Farmácia, História, Nutrição, Odontologia, Psicologia e Sistemas de Informação. Além dos cursos presenciais no campus em que foi realizada a pesquisa, a universidade oferta também cursos na modalidade semipresencial e a distância, assim como pós-graduação em diversas áreas do conhecimento. Este levantamento de dados foi realizado nas respectivas salas de aula da universidade.

Instrumentos

Em relação aos instrumentos de avaliação e intervenção com os universitários, utilizou-se o Inventário de Habilidades Sociais, que avalia o repertório de habilidades sociais com base na estimativa que o respondente faz sobre a frequência com que reage da forma indicada em cada item. O instrumento é composto por duas partes, sendo a primeira um Caderno de Aplicação e a segunda uma Folha de Resposta. No Caderno de Aplicação contém as instruções e uma lista dos 38 itens, cada uma deles descrevendo uma situação de interação social e uma possível reação a ela, onde as respostas variam seguindo uma escala do tipo Likert com 5 pontos, de nunca ou raramente (em cada 10 situações desse tipo, reajo dessa forma no máximo 2 vezes) a sempre ou quase sempre (em cada 10 situações desse tipo, reajo dessa forma 9 a 10 vezes) para que o respondente assinala a frequência com que reage da forma apresentada em cada item (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2016, p. 16-17).

A Folha de Resposta deve ser assinalada pelo respondente de acordo com as letras A-B-C-D-E, que valem respectivamente 0-1-2-3-4 pontos, nas questões 1, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 20, 21, 25, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 35 e 38. Para as questões 2, 8, 9, 13, 17, 18, 19, 22, 23, 24, 33, 34, 36 e 37, os valores são invertidos, respectivamente, para 4-3-2-1-0 (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2016, p. 21). O Inventário de Habilidades Social (IHS) foi aplicado para avaliar o repertório social dos participantes. O escore total permite uma primeira avaliação dos recursos e déficits das habilidades sociais do respondente e os escores fatoriais apresentam as áreas específicas, nas quais estas habilidades ou déficits se apresentam. Conforme consta no Manual do Inventário de Habilidades Sociais de Del Prette e Del Prette (2016), propriedades psicométricas desse instrumento apresentam índices de validade, fidedignidade e consistência interna, satisfatórios.

Procedimento

A pesquisa foi previamente aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UNIPAR, pelo Parecer nº 2.222.570, pautada nos princípios e normas estabelecidas na Resolução nº 466/2012, sendo que o estudo foi iniciado com o convite aos alunos das diferentes áreas do conhecimento, conforme o interesse da coordenação do curso.

A Análise de dados foi realizada através do software SPSS-Statistical Package for the Social Sciences, sendo as estatísticas descritivas

as de maior interesse do estudo.

RESULTADOS

De acordo com a Tabela 2, o estudo teve 264 participantes, dos quais 137 (51,9%) do gênero feminino e 127 (48,1%) do gênero masculino, sendo 109 (41,3%) com idade entre 18 a 19 anos, 87 (33%) entre 20 a 21 anos, 48 (18,2%) entre 22 a 25 anos, 08 (3%) entre 26 a 30 anos, 04 (1,5%) entre 31 a 40 anos, 05 (1,9%) de 41 ou mais anos e 03 (1,1%) não informaram as idades.

Tabela 2: Características Gerais da Amostra de participantes da pesquisa

Variáveis	Níveis	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Sexo	Feminino	137	51,9
	Masculino	127	48,1
Faixa Etária	18 a 19 anos	109	41,3
	20 a 21 anos	87	33,0
	22 a 25 anos	48	18,2
	26 a 30 anos	08	3,0
	31 a 40 anos	04	1,5
	41 ou mais anos	05	1,9
	Não informado	03	1,1
	Área de Curso	Administração	32
Arquitetura e Urb.		67	19,3
Ciências Contábeis		31	8,9
Direito		94	27,0
Momento do curso	Engenharia Civil	40	11,5
	Segunda série	106	40,2
	Terceira série	158	59,8

Fonte: SPSS – UNIPAR – Elaborado pelas autoras.

Os dados foram levantados em cinco cursos, em que 32

universitários (9,2%) pertencem ao curso de Administração, 67 (19,3%) pertencem ao curso de Arquitetura e Urbanismo, 31 (8,9%) pertencem ao curso de Ciências Contábeis, 94 (27%) pertencem ao curso de Direito, e 40 (11,5%) pertencem ao curso de Engenharia Civil, sendo 106 (40,2%) universitários das segundas séries e 158 (59,8%) das terceiras séries.

Entre os 264 universitários que responderam à pesquisa, somente 247 (93,56%) o fizeram em sua totalidade. Na análise da amostra válida, os escores mínimo/máximo encontrados foram de 43 e 134, apresentando uma média de 89,61 (dp=16.80).

A Tabela 3 refere-se à descrição dos dados obtidos no estudo referente ao repertório de Habilidades Sociais com os estudantes participantes onde foram analisados os fatores, cujos resultados obtidos na amostra geral apontaram F1=1,95; F2=2,83; F3=2,46; F4=2,06; F5=0,96⁴.

Tabela 3: Repertório de Habilidades Sociais em estudantes na amostra geral

Gênero	Feminino	Masculino	Escore Total
Amostra	123	124	247
Escore mínimo	43,00	44,00	43,00
Escore máximo	130,00	134,00	134,00
Média	88,82	90,40	89,62
Desvio Padrão	16,58	17,04	16,80
F1	1,82	2,05	1,93
F2	2,91	2,78	2,84
F3	2,45	2,39	2,42
F4	2,13	1,97	2,05
F5	0,75	0,89	0,82
Nº THS	40	63	1,03
%	31	50,80	41,70

Fonte SPSS – UNIPAR – Elaborado pelas autoras.

⁴Legenda: F1 – Enfrentamento e autoafirmação com risco; F2 – Autoafirmação na expressão de sentimento positivo; F3 – Conversação e desenvolvimento social; F4 – Autoexposição a desconhecidos e situações novas; F5 – Autocontrole da agressividade; THS – Treinamento Habilidades Sociais; % – Percentual de universitários com indicação para THS.

Os dados da amostra geral demonstraram que houve diferenças entre os gêneros, considerando feminino ($n=123$) com média de 88,82 ($dp=16,58$), masculino ($n=124$), com média de 90,40 ($dp=17,04$), ficando ambos os gêneros abaixo do padrão médio de normatização de acordo com gêneros. Os resultados sinalizaram que, na amostra geral, as maiores dificuldades ocorreram no indicador de fator F5 - Autocontrole e agressividade, para ambos os gêneros. Também foi observado que o percentual de ambos os gêneros com indicação para THS totalizaram 103 (41,70%). Quando analisados por gênero e por curso, foram encontrados resultados que demonstraram significativas diferenças com relação aos escores médios e desvios padrões, se comparados às tabelas de referência apresentadas no Manual do Inventário de Habilidades Sociais (IHS) (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2016).

De acordo com a Tabela 4, do curso de Engenharia Civil, o gênero feminino (25,6%; $n=10$) apresentou média de 88,70 ($dp=19,38$), ficando abaixo do padrão médio, uma vez que a média de referência é de 92,00 pontos. Analisando os fatores, as universitárias apresentaram as seguintes médias $F1=1,68$; $F2=3,08$; $F3=2,6$; $F4=2,4$; $F5=0,8^2$, indicando maior déficit em F5 - autocontrole e agressividade. Sendo que desta amostra, 02 (20%) têm indicação para THS, de acordo com o Manual do Inventário de Habilidades Sociais (IHS).

Tabela 4: Repertório de Habilidades Sociais em estudantes do curso de Engenharia Civil

Gênero	Feminino	Masculino	Escore Total
Amostra	10	29	39
Escore mínimo	55,00	44,00	44
Escore máximo	120,00	114,00	120
Média	88,70	89,31	89,15
Desvio Padrão	19,38	17,75	17,92
F1	1,68	2,02	1,93
F2	3,08	2,77	2,85
F3	2,60	2,40	2,45
F4	2,40	1,90	2,03
F5	0,80	1,09	1,01

Nº THS	02	12	14
%	20	41,37	35,89

Fonte SPSS – UNIPAR – Elaborado pelas autoras.

Já 74,3% (n=29) universitários do gênero masculino, apresentaram média de 89,31 (dp=17,75). A média apresentada encontra-se abaixo do padrão médio, se comparada com a média de 96,00 pontos. Em relação aos fatores, as médias foram: F1=2,02; F2=2,77; F3=2,40; F4=1,90; F5=1,09², indicando maior dificuldade em F5 - Autocontrole e agressividade. Foram identificados, ainda, que, desta amostra, 12 (41,37%) têm indicação para THS. O percentual de ambos os gêneros do curso de Engenharia Civil com indicação para THS corresponde a 14 (35,89%) da amostra. Nos escores totais de ambos os gêneros de Engenharia Civil, foram identificados que 39 universitários apresentaram média de 89,15 (dp=17,92). Em se tratando dos fatores, as médias foram as seguintes: F1=1,93; F2=2,85; F3=2,45; F4=2,03; F5=1,01².

Analisada a amostra de 51,70% (n=46) universitárias do curso de Direito, visualizada na Tabela 5, foi identificada a média de 89,41 (dp=17,09). Considerando que o escore médio de referência no Manual IHS (DEL PRETTE & DEL PRETTE, 2016) é de 92,00 pontos para o gênero feminino, a média do curso de Direito, portanto, ficou como bom repertório abaixo do padrão médio. Os fatores analisados apresentaram as seguintes médias: F1=1,85; F2=2,89; F3=2,51; F4=2,17; F5=0,69², indicando déficit para F5 - Autocontrole da agressividade. Analisando a amostra foi possível constatar que, de 46 universitárias, 16 (34,78%) apresentaram média inferior a 81,75 pontos, portanto, com indicação para THS.

Tabela 5: Repertório de Habilidades Sociais em estudantes do curso de Direito

Gênero	Feminino	Masculino	Escore Total
Amostra	46	43	89
Escore mínimo	53,00	61,00	53
Escore máximo	123,00	134,00	134,00
Média	89,41	92,47	90,88

Desvio Padrão	17,09	18,83	17,91
F1	1,85	2,09	1,97
F2	2,89	2,87	2,88
F3	2,51	2,56	2,54
F4	2,17	2,03	2,10
F5	0,69	1,16	0,92
Nº THS	16	21	37
%	34,78	48,83	41,57

Fonte SPSS – UNIPAR – Elaborado pelas autoras.

Quanto ao gênero masculino, 48,83% (n=43) universitários apresentaram média de 92,47 pontos (dp=18,83), sendo possível evidenciar que ficaram abaixo do padrão médio, comparado com a média de referência que é de 96,00 pontos. Os fatores apresentaram como média em F1=2,09; F2=2,87; F3=2,56; F4=2,03; F5=1,16², indicando déficit para o F5 - Autocontrole da agressividade. Foi identificado que, desta amostra, 21 (48,83%) dos universitários têm uma média inferior a 88,5 pontos, portanto, com indicação para THS. Diante dos dados apresentados em amostra geral de ambos os gêneros, o número de universitários do curso de Direito com indicativo para THS corresponde a 37 (41,57%), conforme dados normativos. Quando analisados os escores totais do curso de Direito, (n=89) universitários apresentaram média de 90,88 pontos (dp=17,91). Na análise por fatores, foram obtidas as seguintes médias: F1=1,97; F2=2,88; F3=2,54; F4=2,10; F5=0,92.

A Tabela 6 refere-se aos dados analisados na amostra do curso de Arquitetura e Urbanismo, 65,7% (n=41) universitárias apresentaram média de 89,46 pontos (dp=15,67), ficando com média considerada como bom repertório, abaixo do padrão médio, conforme referência no Manual IHS. Na amostra foram também avaliados os fatores que apresentaram os seguintes resultados: F1=1,91; F2=2,83; F3=2,46; F4=2,13; F5=0,86², indicando déficit para o F5 - Autocontrole da agressividade. Desta amostra, 13 (31,07%) têm indicação para THS.

Tabela 6: Repertório de Habilidades Sociais em estudantes do curso de Arquitetura e Urbanismo

Gênero	Feminino	Masculino	Escore Total
Amostra	41	22	63
Escore mínimo	56,00	63,00	56,00
Escore máximo	130,00	121,00	130,00
Média	89,46	92,82	90,63
Desvio Padrão	15,67	16,36	15,86
F1	1,91	2,10	1,98
F2	2,83	2,92	2,86
F3	2,46	2,33	2,46
F4	2,13	2,06	2,11
F5	0,86	1,33	1,03
Nº THS	13	09	22
%	31,70	40,90	34,92

Fonte SPSS – UNIPAR – Elaborado pelas autoras

Quanto ao gênero masculino, 34,9% (n=22) universitários obtiveram média de 92,82 pontos (dp=16,36), ficando abaixo do padrão médio, considerando a média de referência de 96,00 pontos. Analisando os fatores, foram obtidas as seguintes médias: F1=2,10; F2=2,92; F3=2,33; F4=2,06; F5=1,33, indicando déficit para o F5 - Autocontrole da agressividade. Sendo que, desta amostra, 09 (40,90%) com indicações de THS. Quando analisada a amostra geral do curso, de ambos os gêneros, os que necessitam de treinamento correspondem a 22 (34,92%). Em análise de amostra total do curso, (n=63) universitários apresentaram média de 90,63 pontos (dp=15,86). Os fatores analisados apresentaram as seguintes médias: F1=1,98; F2=2,86; F3=2,46; F4=2,11; F5=1,03².

A Tabela 7 demonstra os dados analisados na amostra referente ao curso de Ciências Contábeis. No gênero feminino, 59,2% (n=16) universitárias apresentaram média de 85,06 pontos (dp=19,77), ficando abaixo do padrão médio de acordo com a média de referência de 92,00 pontos. No que diz respeito aos fatores, as médias para o gênero feminino foram: F1=1,71; F2=2,79; F3=2,42; F4=1,89; F5=0,79, indicando déficit para o F5 - Autocontrole da agressividade. Desta amostra, 07 (43,75%) têm indicação para THS.

Tabela 7: Repertório de Habilidades Sociais em estudantes do curso de Ciências Contábeis

Gênero	Feminino	Masculino	Escore Total
Amostra	16	11	27
Escore mínimo	43,00	67,00	43,00
Escore máximo	115,00	121,00	121,00
Média	85,06	93,27	88,40
Desvio Padrão	19,77	16,60	18,66
F1	1,71	2,20	1,91
F2	2,79	2,96	2,86
F3	2,42	2,41	2,42
F4	1,89	1,97	1,92
F5	0,79	0,81	0,80
Nº THS	07	05	12
%	43,75	45,45	44,44

Fonte SPSS – UNIPAR – Elaborado pelas autoras.

Analisando o gênero masculino, 40,7% (n=11) universitários apresentaram média de 93,27 pontos (dp=16,60), ficando abaixo do padrão médio, de acordo com a média de referência de 96,00 pontos. No que diz respeito aos fatores, as médias foram: F1=2,20; F2=2,96; F3=2,41; F4=1,97; F5=0,81², indicando déficit em F5 - Autocontrole e agressividade, quando comparado a média de referência que é de 2,33. Foram identificados ainda que 05 (45,45%) têm com indicação para THS. O percentual de ambos os gêneros com indicação para THS são 12 (44,44%) participantes. Em análise de amostra total do curso, obteve-se 27 universitários com média de 88,40 pontos (dp=18,66). Os fatores apresentaram as seguintes médias: F1=1,91; F2=2,86; F3=2,42; F4=1,92; F5=0,80².

Já no curso de Administração, de acordo com a Tabela 8, observou-se que 34,4% (n=10) universitárias apresentaram média de 89,60 pontos (dp=10,93), ficando abaixo do padrão médio, de acordo com Manual de IHS, que tem como média de referência 92,00 pontos. No que diz respeito aos fatores, as médias foram: F1=1,96; F2=2,99; F3=2,28; F4=2,10; F5=0,61², chamando atenção para F5 - Autocontrole e

agressividade. Em análise da amostra e de acordo com a média obtida, 02 (20%) têm indicação para THS.

Tabela 8: Repertório de Habilidades Sociais em estudantes do curso de Administração

Gênero	Feminino	Masculino	Escore Total
Amostra	10	19	29
Escore mínimo	71,00	66,00	66,00
Escore máximo	110,00	114,00	114,00
Média	89,60	82,95	85,24
Desvio Padrão	10,93	10,86	11,16
F1	1,96	1,84	1,88
F2	2,99	2,41	2,61
F3	2,28	2,25	2,26
F4	2,1	1,92	1,98
F5	0,61	1,24	1,02
Nº THS	02	15	17
%	21	78,94	58,62

Fonte SPSS – UNIPAR – Elaborado pelas autoras.

Analisando a amostra do gênero masculino, 65,5% (n=19) universitários apresentaram média de 82,95 pontos (dp=10,86), ficando com média indicativa de necessidade de treinamento, considerando que a média de referência é 96,00 de acordo com Manual de IHS. No que diz respeito aos fatores, as médias foram: F1=1,84; F2=2,48; F3=2,25; F4=1,92; F5=1,24², indicando maior dificuldade em F5 - Autocontrole e agressividade. Sendo que 15 (78,94%) universitários apresentam indicação para THS, ficando apenas 04 com média acima de 88,5 pontos. Somando 17 (58,62%) de ambos os gêneros com indicação para THS. Em análise de amostra total do curso, 29 universitários apresentaram média de 85,24 pontos (dp=11,16). E os fatores tiveram as seguintes médias F1=1,88; F2=2,615; F3=2,26; F4=1,98; F5=1,02².

DISCUSSÃO

Os resultados de todos os cursos foram analisados individualmente, inicialmente por gênero feminino/masculino e, posteriormente, por amostra total. Foram encontradas poucas pesquisas significativas para estabelecer comparativos (BOLSONI-SILVA *et al.*, 2010; ZANATTO; GUTSTEIN, 2017; DEL PRETTE *et al.*, 2004; SILVA; GUTSTEIN, 2017), assim, o comparativo priorizará aspectos de indicação para treinamento de habilidades sociais, aspectos do gênero e por fatores (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2016).

Em análise do gênero masculino, foi encontrada, nos universitários do curso de Administração, a média de 82,95 pontos, indicando a necessidade de desenvolvimento de habilidades sociais. Nesse sentido, pode ser mencionado que, de acordo com o perfil psicográfico, estabelecido pela Secretaria da Administração e Previdência do Estado do Paraná (PARANÁ, 2018), por meio da resolução nº 5.875 de 2005, para ingressar no serviço público, o profissional Administrador deve possuir as seguintes habilidades/competências: liderança, motivação, empatia, comunicação, assertividade etc., demonstrando, portanto, ser relevante que os universitários do curso de Administração apresentem um bom repertório de habilidades sociais. Já o melhor nível foi encontrado nos universitários do curso de Ciências Contábeis, obtendo a média de 93,27 pontos, que representa bom repertório de habilidades sociais, abaixo da mediana de acordo com dados normativos.

Analisando o gênero feminino, foi constatado que o melhor nível obtido coube às universitárias do curso de Administração, apresentando média de 89,60 pontos, enquanto que a menor média ficou com as universitárias do curso de Ciências Contábeis de 85,86 pontos, contudo, ambas as médias podem ser classificadas como bom repertório em habilidades sociais, abaixo do padrão médio. De acordo com (PARANÁ, 2018), para ingressar no serviço público do Estado do Paraná, o profissional de Contabilidade necessita apresentar as seguintes habilidades/competências: trabalhar em equipe, equilíbrio emocional, capacidade de decisão, comunicação, motivação, assertividade etc.

Bolsoni-Silva *et al.* (2010), em pesquisa, apresentaram escores semelhantes entre gêneros, masculino com média 95,14 pontos, enquanto feminino com média de 84,37 pontos, demonstrando que a presente

pesquisa com médias, masculino 90,40 pontos e feminino de 88,82 pontos, portanto, ambos os estudos corroboram sobre os dados obtidos. Em outro estudo realizado com universitários da área de saúde, por Zanatto e Gutstein (2017), foram obtidas médias de 95,97 pontos para masculino e feminino com média de 89,32 pontos, evidenciando que, quando comparadas aos universitários da atual pesquisa, das áreas de ciências exatas e sociais aplicadas, os universitários da área de saúde obtiveram melhores níveis, porém, mesmo com valores diferentes, ambas as pesquisas coadunam, já que indicam bom repertório, abaixo do padrão médio.

Os resultados encontrados demonstram que, em F1 - Enfrentamento e autoafirmação com risco (devolver mercadoria defeituosa, discordar do grupo, lidar com críticas injustas, fazer pergunta a conhecidos, declarar sentimento amoroso, discordar de autoridades, falar a público conhecido, cobrar dívida de amigo, manter conversa com desconhecidos, abordar para relação sexual e apresentar-se a outra pessoa), o curso de Engenharia Civil, gênero feminino, apresentou a menor média de 1,68, indicando a necessidade de desenvolvimento de habilidades sociais. O curso de Ciências Contábeis, gênero masculino, alcançou a maior média de 2,20. Todavia, ambas as médias demonstraram um bom repertório de habilidades sociais, ficando dentro dos padrões normativos.

No que diz respeito ao F2 - Autoafirmação na expressão de sentimento positivo (agradecer elogios, elogiar familiares, participar de conversação, expressar sentimento positivo, defender outrem em grupo, elogiar outrem, expressar sentimento positivo), o curso de Administração, gênero masculino, apresentou média de 2,41, indicando a necessidade de desenvolver habilidades sociais. O melhor nível obtido foi o curso de Engenharia Civil, com média de 3,08, do gênero feminino, apontando bom repertório, abaixo do padrão médio.

Quando analisado o fator F3 - Autoafirmação na expressão de sentimento positivo (encerrar conversação, pedir favores a colegas, manter conversação, reagir a elogio, recusar pedidos abusivos, encerrar conversa ao telefone e abordar autoridade), os universitários do curso de Administração, do gênero masculino, quando comparados aos demais cursos, obtiveram a menor média, sendo de 2,25, porém, não apresentaram dificuldades, considerando que estão dentro dos padrões normativos de bom repertório, abaixo do padrão médio. Enquanto que os universitários

do curso de Engenharia Civil, gênero feminino, apresentaram a maior média, sendo de 2,60, estando dentro dos padrões normativos de bom repertório em habilidades sociais, acima do padrão médio.

Analisando ainda o F4 - Autoexposição a desconhecidos e situações novas (fazer pergunta a desconhecido, pedir favores a desconhecidos, falar a público desconhecido, falar a público conhecido), os universitários do curso de Ciências Contábeis, gênero feminino, com menor média, sendo de 1,89, porém, não apresentaram dificuldades, considerando que estão dentro dos padrões normativos de bom repertório, abaixo do padrão médio. Já curso de Engenharia Civil, gênero feminino, apresentou o melhor nível, com média de 2,40, ficando acima do padrão médio, dentro dos padrões normativos de bom repertório em habilidades sociais.

Ficou evidenciado, em análise do F5 - Autocontrole da agressividade (lidar com críticas dos pais, lidar com chacotas, cumprimentar desconhecidos), que os universitários de ambos os gêneros, pertencentes aos cinco cursos pesquisados, com média de 0,96 em amostra geral (Engenharia Civil 1,01; Direito 0,92; Arquitetura e Urbanismo 1,03; Ciências Contábeis 0,80 e Administração 1,02), apresentaram médias significativas, tendo indicação para Treinamento em Habilidades Sociais, uma vez que apresentaram níveis deficitários de habilidades sociais, os quais podem se tornar fonte de problemas. Em pesquisa semelhante de Del Prette *et al.* (2004), com 564 universitários do curso de Psicologia, foi encontrada, para o F5, média de 1,07, corroborando com os resultados da atual pesquisa.

De acordo com os resultados apresentados, ficou evidenciada a necessidade de indicação de THS - Treinamento em Habilidades Sociais para os universitários da amostra geral de 103 (41,70%), sendo 40 (31%) do gênero feminino e 63 (50,80%) do gênero masculino. Quando observados por cursos, o percentual com maior indicação para THS foi (58,62%) do curso de Administração, em virtude da média de 82,95 pontos, confirmando o escore de necessidade desenvolvimento de habilidades sociais, de acordo com valores normativos. Em estudo semelhante, realizado por Bolsoni-Silva *et al.* (2010), incluindo 80 participantes, 35,29% (n=30) receberam indicação para Treinamento em Habilidades Sociais, recomendando que a atual pesquisa sinaliza como significativos os déficits encontrados, sinalizando para continuidade dos

estudos. Em outro estudo, realizado por Silva e Gutstein (2017) com 348 universitários da área da saúde, 35% (n=124) da amostra apresentaram déficit em habilidades sociais e, com isso, indicação para Treinamento de Habilidades Sociais, dados que se aproximam com os resultados obtidos desta pesquisa, que apresentaram, em amostra geral, 41,7% (n=103) com indicação para treinamento em habilidades sociais.

A amostra geral de habilidades sociais apresentou média de 90,40 pontos para o gênero masculino e, para o gênero feminino, média de 88,82 pontos, portanto, ambas as médias estão classificadas como bom repertório, abaixo do padrão médio. Em pesquisa semelhante, de Bolsoni-Silva *et al.* (2010, p. 68), apresentou escore médio para masculino de 95,14 pontos e para feminino de 84,37, portanto, corroborando com a atual pesquisa. Ainda, pode-se atribuir as diferenças das médias ao número de participantes das pesquisas, sendo 247 para a pesquisa atual e 348 para a pesquisa citada. De acordo com pesquisa realizada por Del Prette, Del Prette e Barreto (1998), com universitários da USP de São Paulo, utilizando o instrumento de Inventário de Habilidades Sociais, 472 responderam os questionários em sua totalidade, obtendo escore médio de 95,61 pontos, corroborando com o presente estudo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O sucesso pessoal e profissional perpassa as relações interpessoais em todos os âmbitos, no caso de universidades, essas relações se tornam fundamentais na medida em que a convivência ocorre diariamente e por vários anos. O estudo realizado acerca do perfil de habilidades sociais demonstrou que universitários de ambos os gêneros necessitam de auxílio para ampliar este repertório, visto que, de uma amostra com 247 universitários, 41,7% (n=103) têm indicação para treinamento em habilidades sociais, por apresentarem média geral de 89,62 pontos de acordo com a padronização do instrumento de pesquisa utilizado, cujas médias, feminino de 92,00 pontos e masculino de 96,00 pontos, somente 58,3% conseguiu destaque com bom repertório em Habilidades Sociais (abaixo dado padrão médio).

Nessa perspectiva, a continuidade de estudos nesse seguimento se faz de suma importância, tendo em vista que busca utilizar de intervenções e que estas oportunizem o acesso a reforçadores, os quais

promovam a interação nas relações interpessoais, essenciais ao indivíduo, especialmente no campo universitário.

O desenvolvimento de intervenção, deste modo, constitui-se como um diferencial para futuros profissionais que almejam qualificação e colocação adequada junto ao mercado de trabalho. A sequência dos estudos pode instigar à inclusão da disciplina de habilidades sociais na formação universitária, o que seria promissor para uma atuação futura, em sintonia com as demandas sociais existentes, além das demandas que irão surgir. Sendo assim, exigências que permeiam o atual contexto social são indicativas de que os indivíduos necessitam ampliar o repertório de habilidades sociais, enfatizando a assertividade, uma vez que pode contribuir significativamente para melhorar a qualidade de vida.

De acordo com o contexto mencionado, a universidade ainda se funda como a principal via de acesso à informação e ao conhecimento aos indivíduos, preparando-os para as mudanças de paradigmas que surgem em meio às contingências existentes. Logo, o estudo contribuiu para possibilitar a compreensão acerca da necessidade de desenvolvimento em habilidades sociais assertivas, em todas as áreas, em especial na profissão do psicólogo, que tem como objeto de estudo o homem e sua subjetividade, integrado ao meio como ser biopsicossocial.

Para tanto, faz-se necessária a continuidade de estudos voltados às pesquisas, e que estas envolvam mais universitários, tanto de ensino público como privado, a fim de efetuarem possíveis comparativos que indiquem os principais fatores a serem trabalhados em treinamentos e desenvolvimento de habilidades que venham a ser disponibilizados, com vistas a melhorarem a interação para além do campo universitário, alcançando o meio social.

REFERÊNCIAS

ANGÉLICO, Antonio Paula; CRIPPA, José Alexandre de Souza; LOUREIRO, Sonia Regina. Fobia social e habilidades sociais: uma revisão da literatura. **Interação em Psicologia**, v. 10, n. 1, p.: 113-125, 2006.

BARRETO, Maria Cecília Mendes; PIERRE, Monica Regina Santa Rosa; DEL PRETTE, Zilda Aparecida Pereira; DEL PRETTE, Almir.

Habilidades sociais entre jovens universitários: um estudo comparativo. **Revista de Matemática e Estatística**, v. 22, n. 1, p. 31-42, 2004.

TURINI BOLSONI-SILVA, Alessandra; CARRARA, Kester. Habilidades sociais e análise do comportamento: compatibilidades e dissensões conceitual-metodológicas. **Psicol. rev. (Belo Horizonte)**, Belo Horizonte, v. 16, n. 2, p. 330-350, ago. 2010. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-11682010000200007&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 10 jul. 2020.

BOLSONI-SILVA, Alessandra Turini *et al.* Caracterização das habilidades sociais de universitários. **Contextos Clínic**, São Leopoldo, v. 3, n. 1, p. 62-75, jun. 2010. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-34822010000100007&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 10 jul. 2020.

CABALLO, Vicente. **Manual de Avaliação e treinamento das habilidades sociais**. 2. ed. São Paulo: Santos, 2003.

DEL PRETTE, Zilda Aparecida Pereira; DEL PRETTE, Almir. **Manual do Inventário de Habilidades Sociais (IHS)**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2016.

DEL PRETTE, Zilda Aparecida Pereira; DEL PRETTE, Almir. **Psicologia das habilidades sociais: diversidade teórica e suas implicações**. 3. ed. Petrópolis, Vozes, 2013.

DEL PRETTE, Zilda Aparecida Pereira; DEL PRETTE, Almir. **Psicologia das habilidades sociais: terapia e educação**. Petrópolis, Vozes, 1999.

DEL PRETTE, Zilda Aparecida Pereira; DEL PRETTE, Almir. **Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo**. Petrópolis: Vozes. 2001.

DEL PRETTE, Zilda Aparecida Pereira; DEL PRETTE, Almir.; BARRETO, Maria Cecilia Mendes. Análise de um inventário de habilidades sociais (IHS) em uma amostra universitários. **Psicologia:**

Teoria e Pesquisa, v. 14, n. 1, p. 219-228, 1998.

DEL PRETTE, Zilda Aparecida Pereira; DEL PRETTE, Almir.; BARRETO, Maria Cecilia Mendes; BANDEIRA, Marina; RIOS-SALDAÑA, Maria Refugio; ULIAN, Ana Lucia Alcântara Oliveira; GERK-CARNEIRO, Eliane; FALCONE, Eliane Mary; VILLA, Miriam Bratfisch. Habilidades sociais de estudantes de psicologia: um estudo multicêntrico. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 17, v. 3, p. 341-350, 2004.

PARANÁ. Secretaria da Administração e da Previdência. Resolução n.º 5.875 de 2005. Disponível em: <http://www.portaldoservidor.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=166>. Acesso em: 15 set. 2018.

SILVA, Graciane Barboza; GUTSTEIN, Thaís Cristina. Habilidades sociais em estudantes universitários da área da saúde: um estudo de caracterização. *In: II Congresso Internacional de Ciência, Tecnologia e Inovação, 2., 2017. Umuarama. Anais...* Umuarama: UNIPAR, 2017.

ZANATTO, Ana Julia Polhman; GUTSTEIN, Thaís Cristina. Habilidades sociais: existem variações de acordo com o gênero? *In: II Congresso Internacional de Ciência, Tecnologia e Inovação, 2., 2017. Umuarama. Anais...* Umuarama: UNIPAR, 2017.

Recebido em: 06/02/2019

Aprovado em: 10/07/2020