



doi: <http://dx.doi.org/10.7213/psicolargum.41.113.A001>

Habilidades sociais em universitários ingressantes para o enfrentamento de situações interpessoais difíceis

Social skills in freshman university students to face difficult interpersonal situations

Rebecca Sterchele
Universidade do Estado do Rio de Janeiro
<https://orcid.org/0000-0003-3652-612X>

Adriana Benevides Soares
Universidade do Estado do Rio de Janeiro
<https://orcid.org/0000-0001-8057-6824>
adribenevides@gmail.com

Marcia Cristina Monteiro
Universidade do Estado do Rio de Janeiro
<https://orcid.org/0000-0003-3455-2690>

Resumo

O desenvolvimento de habilidades sociais na educação superior tem sido uma questão abordada de maneira introdutória em termos de intervenções, haja vista que as ações pedagógicas não são planejadas para sua promoção. O objetivo do estudo foi identificar como calouros resolvem problemas em situações consideradas difíceis no ambiente acadêmico, utilizando na resolução o repertório de habilidades sociais. Participaram 10 estudantes do curso de Psicologia de uma universidade pública do Rio de Janeiro, sendo cinco do sexo feminino e idades entre 19 e 23 anos ($M=24,97$; $DP=5,04$). Utilizou-se o Inventário de Habilidades Sociais, o Inventário de Resolução de Problemas Sociais e três situações interpessoais hipotéticas. Os dados mostraram resultados abaixo da média em Resolução de Problemas Sociais e bons escores no Inventário de Habilidades Sociais. Foi possível verificar que os calouros, em seu primeiro ano de graduação, sentem dificuldades, principalmente em Conversação e Desenvoltura Social e na Tomada de Decisões. Sugere-se que programas institucionais sejam oferecidos para propiciar melhor ambientação e adaptação dos alunos criando um clima mais motivador e confortável.

Palavras-chave: habilidades sociais; universitários; relações interpessoais

Abstract

The development of social skills in higher education has been an issue addressed in an introductory manner in terms interventions, given that pedagogical actions are not planned for their promotion. The aim of the study was to identify how freshmen solve problems in situations considered difficult in the academic environment using the repertoire of social skills. Ten students from the Psychology course at a public university in Rio de Janeiro participated, five of whom were female and aged between 19 and 23 years old ($M=24.97$; $SD=5.04$). The Social Skills Inventory, Social Problem Solving Inventory and three hypothetical interpersonal situations were used. The data showed below average results in Solving Social Problems and good scores in the Social Skills Inventory. It was possible to verify that the freshmen, in their first year of graduation, feel difficulties, mainly in Conversation and Social Development and in Decision Making. It is suggested that institutional programs be offered to provide a better environment and adaptation for students, creating a more motivating and comfortable atmosphere.

Keywords: social skills; university students; interpersonal relationship

Resumen

El desarrollo de habilidades sociales en la educación superior ha sido un tema abordado de manera introductoria en cuanto intervenciones, dado que no se planifican acciones pedagógicas para su promoción. El objetivo del estudio fue identificar como los estudiantes de primer año resuelven problemas en situaciones consideradas difíciles en el entorno académico usando el repertorio de habilidades sociales. Participaron diez estudiantes del curso de Psicología de una universidad pública de Río de Janeiro, cinco de los cuales eran mujeres y tenían entre 19 y 23 años ($M=24,97$; $DT=5,04$). Se utilizó el Inventario de Habilidades Sociales, Inventario de Resolución de Problemas Sociales y tres situaciones interpersonales hipotéticas. Los datos mostraron resultados por debajo del promedio en la resolución de problemas sociales y buenos puntajes en el inventario de habilidades sociales. Se pudo constatar que los estudiantes de primer año, en su primer año de graduación, sienten dificultades, principalmente en Conversación y Desarrollo Social y en Toma de Decisiones. Se sugiere que se ofrezcan programas institucionales para brindar un mejor ambiente y adaptación a los estudiantes, creando un ambiente más motivador y confortable.

Palabras clave: habilidades sociales; universitarios; relaciones interpersonales

Introdução

Vivemos em uma sociedade complexa, com uma alta gama de informações que muda de um dia para outro, demandando muito dos indivíduos tanto em suas relações do dia a dia, quanto no ambiente profissional, exigindo respostas sociais cada vez mais elaboradas (Bandeira & Quaglia, 2005; Pereira-Guizzo et al., 2018). Dessa maneira, o desenvolvimento das habilidades sociais se mostra essencial para a convivência cotidiana, uma vez que um indivíduo privado de um repertório social amplo se torna um adulto com poucos reforçadores em suas interações e/ou sujeito a consequências aversivas, gerando sentimento de inadequação e sofrimento (Del Prette & Del Prette, 2017).

As habilidades sociais são um conjunto de capacidades cognitivas e comportamentais que possibilitam atender demandas sociais e interpessoais em um contexto social específico. O refinamento das interações interpessoais e sociais facilitam o alcance dos objetivos, principalmente no que se refere as habilidades assertivas (de enfrentamento), desenvolvidas também no ambiente acadêmico (capacidade de liderar, convencer, divergir, pedir mudanças de comportamento, lidar com críticas e resolver problemas) (Del Prette & Del Prette, 2001) e de resolução de problemas, como gerenciar o tempo para os estudos, os cronogramas, os diversos componentes curriculares, a própria aprendizagem e novos relacionamentos (Monteiro & Soares, 2017).

Del Prette e Del Prette (2017, p.33) definem habilidades sociais como a “capacidade de articular pensamentos, sentimentos e ações em função de objetivos pessoais e de demandas da situação e da cultura, gerando consequências positivas para o indivíduo e para a sua relação com as demais pessoas” e se relacionam diretamente ao bem-estar do indivíduo, pois são fatores de proteção para um desenvolvimento saudável durante toda a vida, uma vez que contribuem para a resolução de problemas, para a adaptação ao ambiente e no enfrentamento de situações adversas e estressantes (Maia & Lobo, 2013).

Assim, as habilidades sociais são comportamentos que fazem parte do desempenho do indivíduo diante de demandas interpessoais, necessárias à competência social, provedoras de satisfação pessoal e da qualidade das relações, maximizando os ganhos e favorecendo relacionamentos saudáveis e produtivos, pois entender e saber lidar

com o problema ajuda a identificar a solução mais apta para responder à situação e atender às demandas (Maia & Lobo, 2013). Os autores adicionam que essas competências favorecem relacionamentos saudáveis e produtivos, pois a compreensão da natureza do problema ajuda na identificação de soluções para modificar a situação e atender às demandas sociais. A resistência emocional aumenta com a aquisição de habilidades sociais, sendo considerada uma ação preventiva (Pereira et al., 2016).

Desta forma, estudantes ingressantes podem apresentar dificuldades ao precisarem enfrentar questões acadêmicas e sociais que se organizam em um ritmo diferenciado das vivências da modalidade de ensino anterior (Manee et al., 2015). As habilidades sociais propiciam que o estudante estabeleça novas amizades com pares, construa relacionamentos com os professores, gestores e funcionários de forma adequada atingindo as metas que pretende alcançar na graduação e na futura vida profissional, além de possibilitar melhor qualidade de saúde física e mental. As habilidades sociais são relevantes para o manejo do estresse, para resolução de problemas e tomada de decisões, para o trabalho em equipe e para expressão de comportamentos criativos (Del Prette & Del Prette, 2001).

Alguns estudos indicaram a associação entre habilidades sociais e a adaptação às situações acadêmicas na universidade. Manee et al. (2015) realizaram uma intervenção com 100 alunos ingressantes de uma universidade no Irã e encontraram que as habilidades sociais têm efeito positivo significativo na adaptação acadêmica. Em estudo realizado por Soares e Del Prette (2013) 250 universitários enumeraram situações consideradas desafiadoras para os estudantes e quais habilidades sociais seriam importantes para lidar com essas situações. No estudo conduzido pelas autoras, as dificuldades apresentadas pelos participantes inferiram a assertividade como uma habilidade de relevância, visto que agrupa características para o desenvolvimento de relacionamentos saudáveis e reciprocamente satisfatórios, além de estar relacionada aos direitos interpessoais na relação com outras pessoas.

Segundo Del Prette e Del Prette (2005, p. 5), a habilidade de assertividade refere-se a “uma classe de habilidades sociais de enfrentamento em situações que envolvem risco de reação indesejável do interlocutor, com controle da ansiedade e expressão apropriada de sentimentos, desejos e opiniões”. No contexto universitário, envolveria o

aprendizado e o exercício de comportamentos como expressar ideias, solicitar mudança de comportamento do outro, expor-se a desconhecidos, lidar com críticas e dar e receber *feedback*, o que envolve risco de reação indesejável de colegas, professores e demais atores da comunidade estudantil (Soares & Del Prette, 2013).

Entretanto, estudos sobre intervenções sobre a aquisição de habilidades sociais no Ensino Superior têm sido uma questão incipiente, principalmente no que concerne os calouros. Logo, conhecer como os ingressantes vivenciam situações novas e desafiadoras é fundamental, já que não são planejadas condições de ensino para sua promoção (Ramos et al., 2017). Estudos como o de Santos e Soares (2020) contribuem com conhecimento e para a implementação de intervenções no cenário estudantil. As autoras investigaram se as habilidades sociais e as estratégias de enfrentamento predizem a variável resolução de problemas em estudantes do curso de Psicologia. Participaram 409 universitários de Psicologia de instituições privadas, com idade variando de 18 a 34 anos ($M= 24,97$; $DP= 5,04$). Foram utilizados o Inventário de Habilidades Sociais, a Escala Modos de Enfrentamento de Problemas e a Escala de Habilidades para Resolução de Problemas. Os resultados apontaram que a Escala Modos de Enfrentamento de Problemas e o Inventário de Habilidades Sociais juntos explicaram 16% da variância da escala geral da Escala de Habilidades para Resolução de Problemas, o que pode ser uma indicação da forma como os estudantes resolveram os problemas, além de contribuir para o desenvolvimento das habilidades de solução de problemas presentes no treinamento de futuros psicólogos e no desenvolvimento dos alunos.

Desta forma, estudantes que resolvem situações consideradas difíceis de maneira mais adequada são mais perceptivos, com mais disposição de despertar atenção positiva das outras pessoas e acreditam influenciar positivamente o ambiente (Maia & Lobo, 2013). A resolução eficaz de problemas sociais requer a leitura dos próprios sentimentos e dos outros, sendo capaz de rotular e expressar com precisão esses sentimentos. Martini e Del Prette (2005) afirmam que o desenvolvimento de habilidades sociais pode ser considerado uma intervenção de caráter preventivo, uma vez que aumenta a resistência emocional e favorece relacionamentos saudáveis e produtivos, ajudando jovens a desenvolver vínculos fortes e positivos, ter êxito nos estudos, ter sucesso em papéis de adultos, de empregados e de colegas de trabalho.

Destarte, o universitário socialmente competente, constrói relacionamentos positivos, conseguindo solucionar problemas/conflitos interpessoais do cotidiano acadêmico de forma mais eficiente. A solução de problemas sociais é um processo metacognitivo que envolve a compreensão da natureza do problema e a identificação de soluções eficazes para a modificação da situação ou mesmo das reações à situação problemática, modificando as emoções negativas geradas (D’Zurilla & Nezu, 1990). Trata-se de um processo cognitivo no qual o sujeito aprende um repertório de respostas efetivas e desenvolve habilidades para obtenção de informações relevantes de suas ações (Monteiro & Soares, 2017), analisando estratégias de enfrentamento utilizadas assim como as soluções realizadas para as demandas do dia a dia. A solução dos problemas aumenta a probabilidade de adaptação e de enfrentamento e reduz as dificuldades cotidianas da vida (D’Zurilla & Nezu, 1990).

Solucionar problemas sociais no contexto universitário contribui para a melhoria das relações sociais, as quais são essenciais para a permanência do estudante no curso, na adaptação em um novo contexto e no alcance de resultados acadêmicos (Monteiro & Soares, 2017). A literatura é escassa em relação as situações interpessoais difíceis enfrentadas na universidade, visto que as habilidades assertivas são pouco exercidas neste e em outros contextos. Soares e Del Prette (2013) indicam as situações interpessoais difíceis que requerem o uso da assertividade para sua solução de forma competente: pedir mudanças de comportamento, apresentar trabalhos em situações públicas (audiências, seminários, apresentações), pedir a colegas que não lanchem em sala, mobilizar colegas para reivindicar direitos, receber críticas de professores ou outro(s) aluno(s), enfrentar discussões com colegas e ter relacionamentos afetivos com colegas. Ser proficiente nesta habilidade é de grande valia no contexto acadêmico, pois favorece o bem-estar físico e psicológico dos sujeitos, garantindo uma adaptação saudável a esse novo contexto.

Nesta mesma perspectiva, Soares et al. (2019) verificaram relações preditivas entre as variáveis habilidades sociais e estratégias de *coping* na adaptação à universidade em situações consideradas de difícil manejo na universidade. Foram elencadas cinco situações pelos autores: pedir a um colega para desligar o telefone na aula, apresentar trabalho em aula, pedir aos pares para evitar lancha em sala de aula, mobilizar colegas para reivindicar direitos e receber críticas do professor. Participaram 400 universitários,

sendo 61,5% mulheres ($N = 246$) com idades entre 18 e 60 anos ($M = 25,78$ e $DP = 7,99$). Foram utilizados o Inventário de Habilidades Sociais, o Questionário de Vivências Acadêmicas reduzido e a Escala Modos de Enfrentamento de Problemas. Os resultados mostraram que o estudante que utiliza as estratégias de enfrentamento Focalizado no Problema e na Busca de Suporte Social lida melhor com questões de difícil manejo na universidade. A estratégia de enfrentamento Focalizado no Problema e a Habilidade Social de Autoafirmação na Expressão de Sentimento Positivo apresentaram maior impacto nos escores de adaptação acadêmica. Os resultados alcançados contribuem para ampliar o conhecimento sobre os processos cognitivos e comportamentais associados à adaptação ao Ensino Superior e possibilita a criação de recursos, por parte das instituições de Ensino Superior, de programas de suporte aos estudantes.

Desta forma, estudantes que resolvem situações consideradas difíceis de maneira mais adequada apresentam mais disposição de despertar atenção positiva das outras pessoas e acreditam influenciar positivamente o ambiente (Maia & Lobo, 2013). A resolução eficaz de problemas sociais requer a leitura dos próprios sentimentos e dos outros, sendo capaz de rotular e expressar com precisão esses sentimentos. Martini e Del Prette (2005) afirmam que o desenvolvimento de habilidades sociais pode ser considerado uma intervenção de caráter preventivo, uma vez que aumenta a resistência emocional e favorece relacionamentos saudáveis e produtivos, ajudando jovens a desenvolver vínculos fortes e positivos, ter êxito em instituições de ensino e ter sucesso em papéis de adultos, empregados e colegas de trabalho.

Objetivos

Del Prette e Del Prette (2001) afirmam que problemas interpessoais estão presentes no cotidiano de todos e, conforme as pessoas se desenvolvem, o repertório de habilidades cresce, fazendo que os conflitos sejam resolvidos de maneira mais eficiente, garantindo maior satisfação pessoal e a manutenção da qualidade das demais relações. Um repertório elaborado de habilidades sociais apoia o desenvolvimento positivo de relacionamentos adultos saudáveis com familiares e pares. Assim sendo, estudantes que apresentam baixo repertório de habilidades sociais têm seu aprendizado prejudicado e

podem apresentar desempenho acadêmico incompatível com as suas expectativas (Monteiro & Soares, 2017). Assim, tendo em vista a literatura apresentada, o objetivo do estudo foi identificar como calouros resolvem problemas em situações consideradas difíceis no ambiente acadêmico, utilizando na resolução o repertório de habilidades sociais.

Método

Participantes

Participaram 10 estudantes do curso de Psicologia de uma universidade pública do Rio de Janeiro. Todos foram recrutados tendo como critério de inclusão na amostra estar cursando o primeiro ano na universidade e de exclusão não ter cursado outra graduação. O recrutamento ocorreu por meio de idas as salas de aula e foram feitos convites aos estudantes. Cinco estudantes eram do sexo feminino e cinco eram do sexo masculino. As idades variaram entre 19 e 23 anos ($M= 20,7$ e $DP=1,15$) e a classe social dominante foi a C, conforme a classificação da Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP, 2018).

Instrumentos

Inventário de Habilidades Sociais (IHS) (Del Prette & Del Prette, 2001). É um instrumento de autorrelato para a avaliação das dimensões situacional e comportamental das habilidades sociais com 38 questões. Avalia as habilidades sociais categorizando-as em 5 fatores: F1 - Enfrentamento e autoafirmação com risco (11 itens e $\alpha = 0,96$); F2 - Autoafirmação na expressão de sentimento positivo (sete itens e $\alpha = 0,86$); F3 - Conversação e desenvoltura social, (sete itens e $\alpha = 0,81$); F4 - Autoexposição a desconhecidos e situações novas (quatro itens e $\alpha = 0,75$) e F5 - Autocontrole da agressividade (três itens e $\alpha = 0,74$).

Inventário de Resolução de Problemas Sociais (IRPS) (D’Zurilla & Nezu, 1990), traduzido e adaptado para o português por Sá (2005). Trata-se de um inventário com marcação ao item do tipo Likert de cinco pontos indo de 0 (completamente falso para mim) a 4 (completamente verdadeiro para mim). O instrumento é multidimensional e

constituído por 70 itens, baseado em um modelo prescritivo de resolução de problemas que caracteriza a resolução de problemas sociais como um processo complexo que implica aspectos cognitivos, afetivos e comportamentais. O resultado total apresenta uma consistência interna (alpha de Cronbach) de 0,94. O IRPS é constituído de duas escalas principais – a Escala de Orientação de Problema (EOP; 30 itens) e $\alpha=0,94$ e a Escala de Habilidades para a Resolução de Problemas (EHRP; 40 itens) e $\alpha=0,92$ – e sete subescalas. As subescalas que compõem a EOP são a subescala de cognição (SCg) com $\alpha=0,74$, a subescala de emoção (SE) com $\alpha=0,90$, e a subescala de comportamento (SCp) com $\alpha=0,86$. A subescala de definição e formulação de problemas (SDFP) com $\alpha=0,86$, a subescala de geração de alternativas (SGA) com $\alpha=0,78$, a subescala de tomada de decisões (STD) com $\alpha=0,75$ e a subescala de implementação e verificação de soluções (SIVS) com $\alpha=0,65$ compõem a EHRP.

Material

Foram construídas três situações (problemas interpessoais) hipotéticos considerados difíceis, estas situações atenderam aos critérios da literatura analisada (Bandeira & Quaglia, 2005; Soares & Del Prette, 2013). Situação 1 – Um professor pede para o participante buscar a bolsa dele no carro. Essa é uma situação que envolve negar um pedido abusivo de uma autoridade (lidar com limites, expressar opinião/discordar, assertividade, dizer não/recusar). Situação 2 – O participante vê um grupo de alunos falando mal de um amigo (pedir mudança de comportamento, lidar com tratamento negativo de outras pessoas, assertividade, argumentar/convencer). Situação 3 – O grupo de trabalho do participante diz que ele não fez o suficiente para o trabalho e que seu nome será removido (pedir mudança de comportamento, participar de grupo, argumentar/convencer, expressar opinião/discordar, lidar com tratamento negativo de outras pessoas, defender seus direitos/assertividade).

Procedimentos éticos

Todos os participantes foram esclarecidos do objetivo do estudo e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética da Universidade com CAEE número 42420020.2.0000.5289.

Procedimentos de coleta de dados

No primeiro encontro os estudantes responderam ao Questionário Sociodemográfico (ABEP, 2018), em seguida ao Inventário de Habilidades Sociais e ao Inventário de Resolução de Problemas Sociais. A coleta de dados ocorreu em sala aula da instituição de ensino, os encontros foram previamente agendados e tiveram duração de uma hora e trinta minutos. No segundo encontro, os estudantes resolveram mentalmente e expressaram a resolução oralmente dos três problemas interpessoais ou situação considerada difícil descrita. Essa narrativa foi gravada para análise posterior.

Procedimentos de análise de dados

Os resultados do inventário de IRPS foram contabilizados conforme a correção no manual do inventário em seus escores brutos e percentis e comparados descritivamente entre os participantes. O mesmo procedimento foi adotado para o IHS. Foi utilizado o programa SPSS versão 22.0. Para a análise dos relatos verbais foi feita uma categorização segundo os pressupostos da Análise de Conteúdo que, segundo Bardin (2011), é um método que conjuga técnicas de análise das comunicações, utilizando procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo. As falas dos voluntários foram transcritas, possibilitando a verificação cuidadosa das contribuições. A construção de categorias ocorreu pelo agrupamento das partes comuns dos temas apresentados, permitindo a análise do material quanto às significações e implicações das falas transcritas. As contribuições foram organizadas em três situações temáticas: Assertividade para recusar um pedido abusivo de uma autoridade (professor); Assertividade para defender um amigo; Assertividade para lidar com críticas.

Resultados

No que se refere ao escore total, 10% dos alunos apresentaram um repertório bastante elaborado de habilidades sociais, 10% na média superior, 40% com bom repertório e 40% com indicação para treinamento em habilidades sociais, conforme a Tabela 1 que contém os escores fatoriais e total do Inventário de Habilidades Sociais dos participantes. Verifica-se que o fator 1 (Enfrentamento e Autoafirmação com risco)

obteve maior frequência com 2 indivíduos no repertório bastante elaborado (20%), seguido dos fatores 3 (Conversação e Desenvoltura Social) e 5 (Autocontrole da Agressividade), com 1 sujeito em cada (10%) da amostra total. Em relação aos fatores que os alunos da amostra têm maior dificuldade, em ordem decrescente, F3 com quatro indivíduos (40%), F1 e F2 empatados com três sujeitos em cada (30%) e F4 e F5 com 2 indivíduos cada (20%).

Tabela 1

Escore Fatoriais do Inventário de Habilidades Sociais

	Enfrentamento e autoafirmação com risco	Autoafirmação na expressão de sentimento positivo	Conversação e Desenvoltura Social	Auto exposição a Desconhecidos e Situações Novas	Autocontrole da Agressividade	Total
P1	10	25	03	15	80	05
P2	60	65	95	70	05	65
P3	03	03	50	03	70	01
P4	95	30	99	50	05	55
P5	80	20	55	75	25	75
P6	55	35	03	50	35	20
P7	45	40	35	70	35	55
P8	45	35	15	55	40	65
P9	05	01	03	25	40	03
P10	60	40	45	75	70	80

Nota. Repertório bastante elaborado de HS; Bom repertório de HS; Repertório médio de HS; Indicação para treinamento em HS.

As respostas dadas acerca da estratégia imaginada para as situações difíceis foram separadas por situação e depois em subcategorias conforme Tabela 2. Assim, cumpriu-se as seguintes etapas para a análise das respostas dos participantes: a) organização; b) codificação; c) categorização; d) tratamento dos resultados, inferência e a interpretação dos resultados. A organização envolveu a exploração do material, tratamento dos resultados brutos e a respectiva interpretação. A codificação envolveu transformar os dados brutos do texto em uma representação do conteúdo, obtendo as características das mensagens. A categorização envolveu a definição das categorias, classificando os elementos constitutivos de um conjunto caracterizados por diferenciação e realizando o

reagrupamento por analogia por meio de critérios definidos previamente no sentido de propiciar a inferência. Por fim, o tratamento dos resultados, que segundo Bardin (2011, p. 41), é a “operação lógica, pela qual se admite uma proposição em virtude da sua ligação com outras proposições já aceitas como verdadeiras”.

Tabela 2

Assertividade nas situações propostas

		Definição	Assertivos	Assertivos com necessidade de suporte social	Não assertivos
Situação	1	Solicitações incomuns advindas de uma figura de autoridade (professor).	3	2	5
Assertividade para recusar um pedido abusivo de uma autoridade					
Situação	2	Manifestações verbais em defesa do colega	3	0	7
Assertividade para defender um amigo.					
Situação	3	A crítica para melhoria do desempenho estudantil	3	4	3
Assertividade para lidar com críticas.					

Na situação 1 cinco participantes afirmaram que iriam buscar o notebook seja por medo de uma represália futura, seja por ser um pedido de um superior, considerando quase como uma ordem. Todos os 5 participantes se mostraram desconfortáveis em ir buscar (“Eu acho que ficaria surpresa com o pedido, talvez risse de nervoso, mas aí eu pegaria e iria”; “eu não sei se eu ficaria à vontade para buscar”), mas, ainda sim, fariam a tarefa. Dois participantes disseram que iriam, mas apenas se mais alguém fosse junto

(assertivos com necessidade de suporte social). Estes relatam ser muita responsabilidade ir sozinho no carro de um professor, se mostrando ansiosos e despreparados para a tarefa (“É muita responsabilidade, sei lá, vai que eu esqueço a chave dentro do carro”). Por fim, três participantes se mostraram assertivos e recusariam o pedido do professor por não se sentirem confortáveis (“eu não me sentiria confortável fazendo isso”). Nenhum deles se sentiu confortável com o pedido, mas apenas três dos dez recusariam.

A situação 2 foi a que menos os participantes se mostraram assertivos. Sete dos dez disseram que não se envolveriam na conversa paralela mesmo falando mal de um amigo próximo (“Eu não me posicionaria naquele momento, pois é uma conversa particular, todo mundo tem o direito de achar alguma coisa ou deixar de achar em sua vida pessoal, mas eu acho que se em algum momento isso virar uma pergunta pra mim, isso virar um direcionamento, eu, provavelmente, vou fazer questão de pelo menos responder de uma forma subjetiva em algum momento”). Cinco disseram que comentariam apenas com o amigo envolvido, para ele saber que o grupo não está com boas intenções relacionados a ele (“a princípio eu não me meteria, não falaria nada, mas eu comentaria com a minha amiga para que ela tivesse cuidado, não dar muita confiança”) e dois não comentariam nada (“Se é uma conversa paralela, uma conversa com um grupo específico que eu não tô participando, eu acho que não me convém”; “se eu contasse para a minha amiga ela poderia ficar brava e querer briga”). Os que se mostraram assertivos disseram que não só interviriam na conversa como fariam para a amiga depois (“eu conto pra minha amiga, digo qual o contexto, onde eu estava, o que eu escutei. Falaria com as meninas de forma não agressiva, como “poxa, vocês nem conhecem a menina direito e vocês estão falando dela”)

Finalmente, a situação 3 se mostrou com mais participantes assertivos (argumentação com o grupo) e com necessidade de suporte social do professor. No grupo, três não se mostraram assertivos, dizendo que tentariam argumentar, mas aceitariam ser tirados do grupo e buscariam outro grupo para entrar (“Eu iria perguntar se existe a possibilidade de entrar em outro grupo, já que eles querem me tirar desse (...”). Três se mostraram assertivos, dizendo que insistiriam com o grupo e mostrariam o trabalho feito (“Eu iria ficar bravo e dizer que não dá pra me tirar do grupo não, que eu fiz [o trabalho], mostraria a minha parte e apresentaria a parte que eu fiz.”). Quatro deles mostraram

necessidade de recorrer ao professor para resolver a questão, buscariam a intermediação do professor (“Eu perguntaria para a professora se eu poderia fazer o trabalho sozinha, se ela não deixasse eu diria o que aconteceu e eu resolveria com o grupo, eu fiz a minha parte”; “(...). Eu acho que eu tentaria mostrar que eu sei o que eu tô falando, geralmente eu estudo muito para apresentação, mas acho que se ainda sim quisessem me tirar eu falaria com o professor ou professora”).

As Tabelas 3 e 4 apresentam os escores obtidos pelos participantes no Inventário de Resolução de Problemas (D’Zurilla & Nezu, 1990). Na EOP em termos de escores totais, os participantes apresentaram índices inferiores quanto a identificação do que compreendem como uma situação problema.

Tabela 3

Escores do Inventário de Resolução de Problemas Sociais – Escala de Orientação ao Problema (EOP)

	Cognição	Comportamento	Emoção	Total EOP
P1	18	17	26	61
P2	14	11	17	42
P3	15	13	22	50
P4	17	10	14	41
P5	14	14	14	42
P6	16	17	17	50
P7	14	14	17	45
P8	10	16	17	43
P9	22	13	21	56
P10	17	16	24	57

Nota. No que concerne aos escores totais obtidos EHRP os índices foram elevados.

Tabela 4

Escala de Habilidades para a Resolução de Problemas (EHRP)

	Definição e Formulação de Problemas	Geração de Alternativa	Tomada de Decisões	Implementação e Verificação de Soluções	Total EHRP	Score Total
P1	20	24	16	14	74	135
P2	23	18	17	20	78	120
P3	18	14	17	11	60	110
P4	23	14	18	17	72	113
P5	10	21	21	13	65	107
P6	20	18	16	16	70	120
P7	26	17	13	21	77	122

P8	19	26	20	20	85	128
P9	24	24	17	19	84	140
P10	26	17	21	16	80	137

Os dados na EOP apontam para dificuldades dos estudantes em identificarem situações consideradas problemas. Entretanto, quando as situações são identificadas há a tentativa, mesmo que incipiente, em buscar possíveis alternativas (Geração de Alternativa), decidir possíveis ações a serem executadas (Tomada de Decisões) e a efetiva elaboração de soluções (Implementação e Verificação de Soluções). O que é corroborado em parte com os dados obtidos no IHS. Assim, os resultados apontaram que o escore com mais indicação para treinamento é o fator 4 do IHS, ou seja, os estudantes tem dificuldades em lidar com situações que exigem habilidades de auto exposição a desconhecidos ou a situações novas. Este fator inclui fazer apresentações ou palestras a um público desconhecido e pedir favores ou fazer perguntas a pessoas desconhecidas, o que é reforçado pela situação 2, em que 70% dos alunos não falariam com pessoas pouco conhecidas para defender um amigo antigo. O fator 3 – indicador de habilidades de conversação e desenvoltura social que demanda “traquejo social” na conversação – se mostra deficitário tanto no IHS tanto nas situações 1 e 2. Os resultados indicaram que 30% de alunos têm indicação a treinamento e mais 10% tem a média baixa, em que 70% não se mostraram assertivos na situação 1 e 60% na situação 3.

No que se refere ao Inventário de Habilidades Sociais, P1 se mostra com indicação para treinamento no F1 (Enfrentamento e Autoafirmação com Risco), principalmente no que se refere abordar para relação sexual e se manteve abaixo da média também em fazer perguntas a desconhecidos, declarar sentimento amoroso, cobrar dívida de amigos, manter conversa com desconhecidos e apresentar-se a outra pessoa. Em relação ao F2 (Autoafirmação na Expressão de Sentimento Positivo), se mostra com média inferior, principalmente no que tange defender outrem em grupo e elogiar outrem; em F3 (Conversação e Desenvoltura Social) encontra-se no estrato de indicação para treinamento, demonstrando muita dificuldade na abordagem de autoridade, seguido por baixos desempenhos em manter a conversação, encerrar a conversa no telefone, recusar pedido abusivo, reagir a elogios e pedir favores a colegas, se mostrando eficaz apenas em encerrar conversação. Também se mostra com indicação para treinamento em relação a

F4 (Auto Exposição a Desconhecidos e Situações Novas) mostrando muita dificuldade em fazer perguntas a desconhecidos, falar em público a desconhecidos e pedir favores a desconhecidos. Por fim, apresenta repertório bastante elaborado em relação ao autocontrole da agressividade (F5), lidando de forma eficaz com as críticas dos pais e com chacotas. No que diz respeito ao Inventário de Resolução de Problemas Sociais, apresenta escore total pouco abaixo da média. Na Escala de Orientação ao Problema, verificou-se escore na média, com maior pontuação na subdivisão da Emoção, mas baixo em Comportamento.

Em relação à Escala de Habilidades para a Resolução de Problemas, foi aferido escore um pouco abaixo da média, com seu menor escore em Implementação e Verificação de Soluções e maior em Geração de Alternativa. Na primeira situação P1 se mostra não assertivo com necessidade de suporte social, na segunda não se mostra assertivo e na terceira se mostra assertivo com necessidade de suporte social, o que corrobora com o escore total no IHS, que indica necessidade de treinamento em habilidades sociais. Apresenta déficit em discordar de autoridade, recusar pedido abusivo, defender outrem em grupo, mas se mostra assertivo em discordar do grupo e lidar com críticas injustas, o que dialoga diretamente com suas respostas na entrevista.

O escore total de P2 indica bom repertório de habilidades sociais sinalizando assertividade. P2 apresenta escore total considerado bom em habilidades sociais, tendo como maior dificuldade no F5, Autocontrole da Agressividade. No Inventário de Habilidades Sociais, apresentou bom repertório em F1 (Enfrentamento e Autoafirmação com Risco), com bom repertório de Habilidade Social, não atingindo a média bruta para discordar com autoridades, falar a público conhecido, discordar do grupo e cobrar dívida de amigos. Para o F2 (Autoafirmação na Expressão de Sentimento Positivo), verificou-se bom repertório, com dificuldade em elogiar familiares e participar de conversações; em F3 (Conversação e Desenvoltura Social) é o fator em que P2 foi aferido repertório mais elaborado, com posição percentil 95, sem habilidades avaliadas abaixo da média. Também apresentou bom repertório, com dificuldade apenas ao falar a público conhecido, em relação ao F4 (Auto Exposição a Desconhecidos e Situações Novas). Por fim, verificou-se indicação para treinamento em habilidades sociais em relação ao Autocontrole da Agressividade (F5), não lidando bem com chacotas.

Quanto ao Inventário de Resolução de Problemas Sociais, P2 se mostrou abaixo da média. Nas subescalas, se mostra orientado a resolver os problemas pela emoção, seguido pela cognição e, por último, pelo comportamento, mas todas se encontram abaixo da média. Em relação à Escala de Habilidades para a Resolução de Problemas, se encontra abaixo da média, porém com escores acima da média em Definição e Formulação de Problemas e na média em Implementação e Verificação de Soluções, mas não indica habilidade na Tomada de Decisões, nem em Geração de Alternativa. Na primeira e na segunda situação P2 se mostra não assertivo e na terceira demonstra assertividade, o que é verificado no IHS em que sua maior dificuldade é discordar de autoridade, seguido de discordar do grupo (F1). Foi verificado não haver dificuldades em defender outrem em grupo (F2), porém com dificuldades em lidar com chacotas, o que aparece na estratégia imaginada para a resolução de problemas quando diz ter vergonha de se levantar e ir até a porta ao receber o pedido do professor.

P3 por sua vez se mostra, em relação ao Inventário de Habilidades Sociais, com indicação para treinamento em todos os fatores menos F3 e F5. F1 (Enfrentamento e Autoafirmação com Risco), F2 (Autoafirmação na Expressão de Sentimento Positivo) e F4 (Auto Exposição a Desconhecidos e Situações Novas) se apresentam na Posição Percentil 03. Dentre as habilidades avaliadas, fazer perguntas a conhecidos, discordar de autoridade, apresentar-se a outra pessoa, manter conversação, pedir favores a desconhecidos e falar a público desconhecido têm escore bruto zero. No F5 (Autocontrole da Agressividade) é o fator em que se destaca com repertório bastante elaborado, principalmente no que tange lidar com crítica dos pais. Em F3 (Conversação e Desenvoltura Social) tem um repertório médio, com grande facilidade em pedir favores a colegas.

P3 se encontra abaixo da média no Inventário de Resolução de Problemas Sociais, com escore abaixo da média em ambas escalas. Tem pontuação acima da média na Escala de Orientação ao Problema na subescala da Emoção e maior pontuação em Definição e Formulação de Problemas na Escala de Habilidades para a Resolução de Problemas, mas ainda abaixo da média. Na primeira e na segunda situação não se mostra assertivo, se mostrando assertivo apenas na terceira. Nas habilidades avaliadas do IHS pode-se ver que

discordar de autoridades, recusar pedido abusivo, discordar do grupo, defender outrem em grupo se mostram abaixo da média.

No Inventário de Habilidades Sociais, P4 tem um bom repertório, apresentando um repertório bastante elaborado no F1 (Enfrentamento e Autoafirmação com Risco), com dificuldade apenas em fazer pergunta a conhecidos. Em relação ao F2 (Autoafirmação na Expressão de Sentimento Positivo) apresenta repertório bom, mas abaixo da média. Em F3 (Conversação e Desenvoltura Social) seu escore é mais alto, com posição percentil 99. F4 (Auto Exposição a Desconhecidos e Situações Novas) tem um repertório médio, com grande dificuldade em falar a público conhecido e F5 (Autocontrole da Agressividade) é o escore com menor pontuação, com indicação para treinamento.

P4, no Inventário de Resolução de Problemas Sociais, tem escore total abaixo da média e em ambas Escalas. Na Escala de Orientação ao Problema pontua mais na subescala da Cognição e em relação à Escala de Habilidades para a Resolução de Problemas tem menor escore em Geração de Alternativa e maior em Definição e Formulação de Problemas. P4 se mostra assertivo nas três situações, com resultados brutos entre 3 e 4 nas seguintes habilidades avaliadas: discordar de autoridade (3), recusar pedidos abusivos (3), discordar do grupo (4), defender outrem (4) e lidar com críticas injustas (4).

O escore total de P5 indica bom repertório de habilidades sociais (acima da média) sua maior dificuldade está nos fatores F2 (Autoafirmação na Expressão de Sentimento Positivo) e no F5 (Autocontrole da Agressividade), principalmente em participar de conversação, elogiar outrem e lidar com chacotas. Apresenta bom repertório em F3 (Conversação e Desenvoltura Social) e repertório bastante elaborado F4 (Auto Exposição a Desconhecidos e Situações Novas) e F1 (Enfrentamento e Autoafirmação com risco).

O escore total no Inventário de Resolução de Problemas Sociais foi o pior do grupo, não atingindo a média. Na Escala de Orientação ao problema tem pontuação igual nos três elementos e em relação à Escala de Habilidades para a Resolução de Problemas, apresenta escore na média em Tomada de Decisões e Geração de Alternativa, ambos com o mesmo escore e com menor pontuação em Definição e Formulação de Problemas. Também não se mostra assertivo em nenhuma das três situações, precisando de suporte

social na primeira e na segunda. Em relação ao IHS, se mostra com baixa pontuação em discordar de autoridade e recusar pedidos abusivos, mas com pontuações acima da média em defender outrem em grupo, discordar do grupo e lidar com críticas injustas.

No Inventário de Habilidades Sociais, P6 apresenta indicação para treinamento, com seu pior desempenho no F3 (Conversação e Desenvoltura Social). Em relação ao F2 (Autoafirmação na expressão de sentimento positivo) e F5 (Autocontrole da Agressividade), apresenta bom repertório, mas abaixo da média. F4 (Auto Exposição a Desconhecidos e Situações Novas) está na média e F1 (Enfrentamento e Autoafirmação com risco) apresenta bom repertório (acima da média).

O escore total no Inventário de Resolução de Problemas Sociais P6 se mostra abaixo da média, com desempenho abaixo da média em ambas escalas. Na Escala Mostra-se não assertivo na primeira situação, indo buscar a pasta mesmo se sentindo desconfortável, mas nas duas outras situações se mostra assertivo. O IHS retrata isso, com baixo escore em lidar com pedidos abusivos, mas altos escores em discordar do grupo e lidar com críticas injustas.

P6 apresenta escores favoráveis em algumas habilidades sociais e outros desfavoráveis, indicando treinamento em habilidades sociais. Estudantes como os que participaram do estudo em muito se beneficiaram com ações efetivas que objetivassem o aprimoramento da competência interpessoal e das habilidades sociais (Soares & Del Prette, 2013; Soares et al., 2019) por parte das instituições de ensino.

P7 mostra, em relação ao Inventário de Habilidades Sociais, um repertório de Habilidades Sociais acima da média, com F1 (Enfrentamento e Autoafirmação com risco), F2 (Autoafirmação na Expressão de Sentimento Positivo), F3 (Conversação e Desenvoltura Social) e F5 (Autocontrole da Agressividade) com bom repertório, mas abaixo da média e F4 (Auto Exposição a Desconhecidos e Situações Novas) com repertório acima da média. Assim como os alunos anteriores, P7 também se mostra abaixo da média no Inventário de Resolução de Problemas Sociais, com baixos escores em ambas Escalas. Na Escala de Orientação ao Problema, tem maior escore na subescala da Emoção. Em relação à Escala de Habilidades para a Resolução de Problemas, tem uma pontuação acima da média em Definição e Formulação de Problemas e abaixo nas demais, sendo a menor em Tomada de Decisões. Não se mostra assertivo nas duas primeiras

situações e tem uma fala que parece bastante insegura, mas se mostra assertivo com necessidade de apoio social na terceira situação. Fazendo a conexão com IHS, pode-se ver que tem escores abaixo da média em discordar de autoridades, negar pedido abusivo e discordar do grupo, mas se mostra habilidoso em lidar com críticas injustas.

O escore total de P8 indica bom repertório de Habilidades Sociais (acima da média) com grande dificuldade no fator F3 (Conversação e Desenvoltura Social), mas apresenta repertório bom, porém abaixo da média nos fatores F1 (Enfrentamento e Autoafirmação com risco), F2 (Autoafirmação na Expressão de Sentimento Positivo) e F5 (Autocontrole da Agressividade) e repertório acima da média no fator F4 (Auto Exposição a Desconhecidos e Situações Novas). O escore no Inventário de Resolução de Problemas Sociais não atingiu a média, mas ficou acima da média na Escala de Habilidades para a Resolução de Problemas (EHRP), com maior pontuação em Geração de Alternativa e abaixo apenas em Definição e Formulação de Problemas. Já a Escala de Orientação ao problema se mostra em déficit, com a menor pontuação geral em Cognição. Não se mostra assertivo na primeira situação, mas nas duas seguintes sim, confrontando ambos os grupos e se posicionando. No IHS, pontuou acima da média em discordar com autoridade, alto escore em discordar do grupo, assim como defender outrem em grupo e lidar com críticas injustas.

P9 mostra, em relação ao Inventário de Habilidades Sociais, um repertório de habilidades sociais com indicação para treinamento em F1 (Enfrentamento e Autoafirmação com risco), F2 (Autoafirmação na Expressão de Sentimento Positivo), F3 (Conversação e Desenvoltura Social) e F4 (Auto Exposição a Desconhecidos e Situações Novas) e F5 com repertório bom, mas abaixo da média. No que diz respeito ao Inventário de Resolução de Problemas Sociais, apresenta escore total na média, com pontuação abaixo da média na Escala de Orientação ao Problema, com maior escore na subescala da Cognição, mas abaixo em Comportamento. Em relação à Escala de Habilidades para a Resolução de Problemas, apresenta escore acima da média, com maior pontuação empatada em Definição e Formulação de Problemas e Geração de Alternativa e menor escore em Tomada de Decisões. Se mostra assertivo nas três situações, sempre se posicionando, como diz “de maneira não agressiva”. Em relação ao IHS, se mostra com

pontuação acima da média em discordar de autoridades, recusar pedidos abusivos, discordar do grupo, defender outrem em grupo e lidar com críticas injustas.

O escore total de P10 indica um repertório bastante elaborado de habilidades sociais, tendo maior dificuldade nos fatores F2 (Autoafirmação na Expressão de Sentimento Positivo) e no F3 (Conversação e Desenvoltura Social). Apresenta bom repertório em F1 (Enfrentamento e Autoafirmação com risco) e F5 (Autocontrole da Agressividade), em F4 (Auto Exposição a Desconhecidos e Situações Novas) apresenta repertório bastante elaborado. O escore no Inventário de Resolução de Problemas Sociais está um pouco abaixo da média. Em relação a Escala de Orientação ao Problema, mostrou um desempenho um pouco abaixo da média, com seu melhor escore em Emoção. Em relação à Escala de Habilidades para a Resolução de Problemas, se encontra na média, com melhor pontuação em Definição e Formulação de Problemas e pior em Implementação e Verificação de Soluções. Se mostra assertivo nas três situações, sempre se posicionando, como diz “de maneira não agressiva”. Em relação ao IHS, se mostra com pontuação acima da média em discordar de autoridades, recusar pedidos abusivos, discordar do grupo, defender outrem em grupo e lidar com críticas injustas.

Discussão

Conforme os inventários aplicados e as resoluções das situações obtidas, foi possível perceber que a maioria dos estudantes se mostrou pouco assertivo nas situações propostas, além de apresentar um baixo desempenho no Inventário de Resolução de Problemas Sociais e um desempenho com escores na média no Inventário de Habilidades Sociais o que dialoga com a literatura apresentada, em que vários autores afirmam que a categoria em que os estudantes mais relataram situações sociais consideradas desagradáveis ou incômodas foi a que requerem expressar insatisfação e/ou solicitar mudança de comportamento (Bandeira & Quaglia, 2005; Manee, et al., 2015; Soares et al., 2019).

Como apresentado nos resultados, é possível perceber que seis dos participantes mostraram dificuldade em discordar de autoridades e em recusar pedidos abusivos, seja não sendo assertivo nem nas situações apresentadas nem no resultado do IHS. No estudo

de Bandeira e Quaglia (2005), a situação considerada mais difícil e citada mais vezes é a de expressar insatisfação, o que dialoga diretamente com os resultados deste estudo. As autoras constataram que dizer não/recusar foi citado duas vezes como uma situação difícil, assim como lidar com limites, que também foi citado duas vezes. Ainda no estudo destas autoras, foi descrito que expressar opinião/discordar aparece em segundo lugar, sendo citado 14 vezes, com uma porcentagem de 9,79%. Dos 10 participantes do presente estudo, apenas três se mostraram com alguma dificuldade em defender outrem em grupo e quatro em discordar do grupo, 30% e 40% respectivamente. No estudo de Soares et al. (2019) pode-se verificar que a formação de “panelinhas” foi uma categoria identificada como difícil de lidar e que delimita relações dos estudantes com determinados colegas da classe. A situação 2 pode ser enquadrada nesta categoria por ter um grupo de alunos falando mal de outro e foi a situação com a qual os estudantes se mostraram menos assertivos.

Com o estudo de Soares et al. (2019) pode-se perceber que uma das maiores dificuldades dos alunos universitários estudados foi a realizar trabalho em grupo. O estudo de Bandeira e Quaglia (2005) mostra também que defender seus direitos perante outros alunos se mostra em uma posição alta na amostra das autoras Bandeira e Quaglia (2005), com 6,99% da amostra, dez participantes, relatando dificuldade em convencer outrem. No presente estudo essa dificuldade foi apresentada por quatro alunos (40% da amostra). No estudo de Soares et al. (2019) a dificuldade de comunicação interpessoal foi apresentada como situação difícil, corroborando diretamente com este estudo, uma vez que 40% dos alunos optaram por recorrer ao professor ao invés de resolver a situação sozinhos.

Os resultados mostraram que os estudantes universitários calouros se mostram, na sua maior parte, com bons repertórios de habilidades sociais, com 60% deles com bom desempenho no Inventário de Habilidades Sociais, mas com baixos escores no Inventário de Resolução de Problemas Sociais e nas situações propostas. Conforme o estudo de Soares et al. (2019), pode-se perceber uma crença por parte dos alunos novatos de que a instituição é responsável pelas soluções nos impasses da adaptação ao Ensino Superior, adotando posturas mais passivas, como é visto no estudo, com estudantes pouco assertivos e com necessidade de treinamento principalmente em Resolução de Problemas

Sociais. Segundo as autoras, os estudantes demonstram dificuldades e pouca competência social para construir relações interpessoais adequadas dentro do *campus* universitário. Segundo Soares et al. (2019) é possível perceber uma correlação entre comportamentos socialmente competentes, o assertivo em particular e o rendimento satisfatório, uma vez que os alunos utilizam suas habilidades para atingirem um melhor desempenho acadêmico e para ter motivação para continuar no curso escolhido. Gerck e Cunha (2006) complementam afirmando que o desenvolvimento da competência social dos universitários diminui impactos negativos do primeiro ano de curso universitário e facilitam o rendimento acadêmico desses estudantes.

Os resultados alcançados corroboram com a questão do desenvolvimento das habilidades sociais se apresentar como substancial para a convivência diária, na resolução de problemas e na tomada de decisões. Refletem a relevância do investimento por parte das instituições de Ensino Superior em valorizarem e auxiliarem o desenvolvimento de competências sociais para um melhor desempenho acadêmico. Na universidade o estudante vivência no cotidiano diversas questões sociais, tais como lidar com autoridades, manejar relações com pares, saber dar e receber crítica e interagir com diferentes pessoas da comunidade acadêmica (Soares et al., 2019). Adaptar-se e aderir ao novo contexto é o que garantirá a permanência com qualidade de aprendizagem na educação superior (Gomes & Soares, 2013).

Considerações finais

Este estudo teve por objetivo identificar como calouros resolvem problemas em situações consideradas difíceis no ambiente acadêmico, utilizando na resolução o repertório de habilidades sociais. Ao analisar os resultados obtidos por meio dos instrumentos e das falas dos participantes, percebe-se que existe uma dificuldade no uso da Assertividade. A análise indicou que em habilidades sociais, o maior déficit se encontra em Conversação e Desenvoltura Social, indicando pouca assertividade com terceiros, principalmente se este terceiro é uma autoridade como na situação proposta, o professor.

Este estudo contribuiu com resultados apontados sobre o repertório de habilidades sociais em situações consideradas de difícil manejo e seus resultados indicam a necessidade de implementar ações junto à instituição, professores e estudantes, viabilizando momentos em que todos possam discutir e participar de forma mais organizada e produtiva nas interações da Universidade. Dar suporte aos estudantes do Ensino Superior contribui para que as instituições criem um ambiente motivador, onde os estudantes se sintam cuidados e preparados para que as dificuldades na transição do Ensino Médio para o Ensino Superior sejam enfrentadas, conseguindo assim uma formação profissional que esteja de acordo com as suas expectativas.

Assim, as universidades podem investir em propostas pedagógicas com destaque tanto para os aspectos cognitivos como relacionais, o que possibilita a articulação de ideias, de sentimentos e de ações em conformidade com as metas pessoais, as condições culturais, propiciando ao estudante benefícios nos relacionamentos com os demais. As habilidades sociais são essenciais para resolução de problemas e tomada de decisões, o que beneficia as tarefas em grupo.

Destarte, as habilidades sociais favorecem relacionamentos saudáveis e profícuos, pois facilitam na identificação de mudanças para atender às demandas sociais, o que fortalece a relação de consonância entre competência social e habilidades sociais. Ademais, a aquisição de habilidades sociais pode ser tanto preventiva quanto protetiva, uma vez que contribui para a resistência emocional e para a capacidade de buscar soluções de problemas.

O estudo apresentou limitações, pois contou com um pequeno número de participantes de um único curso e de uma única instituição de Ensino Superior, o que não permite que se possa generalizar os resultados. Recomenda-se que as instituições de ensino tenham programas de acolhimento e de treinamento de Habilidades Sociais com o objetivo de conhecer melhor e adequar as expectativas dos estudantes sobre a Universidade e o curso escolhido à realidade do Ensino Superior. Com programas assim, se faz possível criar ambientes universitários que acolhem as necessidades do estudante calouro e, conseqüentemente, diminuem suas dificuldades, possivelmente aumentando o engajamento no curso. Este investimento no calouro se faz necessário tanto pela preocupação na adaptação acadêmica, evitando a evasão, como no treino das habilidades

sociais dos alunos, para que se mostrem mais competentes socialmente na resolução de dificuldades interpessoais. Esses programas podem requerer o investimento também em materiais de apoio e de orientação ao estudante, o que exige estudos e investimentos institucionais.

Referências

- Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (2018). Critério Brasil. Recuperado de <http://www.abep.org>
- Ateş, B. (2015). Perception of The Social Supports Predict of Assertiveness in University Students. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 35, 70 -86. doi: 10.19126/suje.430095
- Bandeira, M., & Quaglia, M. A. C. (2005). Habilidades sociais de estudantes universitários: identificação de situações sociais significativas. *Interação em Psicologia*, 9(1), 45-55. doi: 10.5380/psi.v9i1.3285
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70.
- Del Prette, A., & Del Prette, Z.A.P. (2017). *Psicologia das habilidades sociais na infância: Teoria e prática*. Petrópolis: Vozes.
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (2001). *Psicologia das relações interpessoais. Vivências para o trabalho em grupo*. Petrópolis: Vozes.
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (2005). *Psicologia das habilidades sociais na infância: teoria e prática*. Petrópolis: Vozes.
- D'Zurilla, T. J. & Nezu, A. M. (1990). Development and preliminary evaluation of the Social Problem-Solving Inventory. *Psychological Assessment: A Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 2(2), 156-163. doi:10.1037/1040-3590.2.2.156
- Gerk, E. & Cunha, S. M. (2006). As habilidades sociais na adaptação de estudantes ao ensino superior. In M. Bandeira, Z. A. P. Del Prette, & A. Del Prette, (Orgs.), *Estudos sobre habilidades sociais e relacionamento interpessoal* (pp. 199-216). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Gomes, G. & Soares, A. B. (2013). Inteligência, habilidades sociais e expectativas acadêmicas no desempenho de estudantes universitários. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 26(4), 780-789. doi: 10.1590/s0102-79722013000400019

- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress appraisal and coping*. Springer.
- Maia, D. S. & Lobo, B. O. M. (2013). O desenvolvimento da habilidade de solução de problemas interpessoais e a convivência na escola. *Psicologia em Revista*, 19(1), 17-29. doi: 10.5752/p.1678-9563.2013v19n1p17
- Manee, F. M., Khoiee, S. A., & Eghbal, M. K. (2015). Comparison of the efficiency of self-awareness, stress management, effective communication life skill trainings on the social and academic adjustment of first-year students. *Research in Psychology and Behavioral Sciences*, 3(2), 18-24. doi: 10.1146/10.12691/rpbs-3-2-1.
- Matias, R. de C. & Martinelli, S. de C. (2017). Um estudo correlacional entre apoio social e autoconceito de estudantes universitários. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior*, 22(1), 15-33. doi:10.1590/s1414-40772017000100002.
- Martini, M. L. & Del Prette, Z. A. P. (2005). Atribuições de causalidade e afetividade de alunos de alto e baixo desempenho acadêmico em situações de sucesso e de fracasso escolar. *Interamerican Journal of Psychology*, 39(3), 355-368. doi: 10.5380/psi.v6i2.3302
- Monteiro, M. C. & Soares, A. B. (2017). Concepções de estudantes sobre resolução de problemas e automonitoria. *Psicologia Escolar e Educacional*, 21(2), 333-341. doi:10.1590/2175-3539201702121124
- Pereira, A. S., Dutra-Thomé, L., & Koller, S. H. (2016). Habilidades sociais e fatores de risco e proteção na adultez emergente. *Psico*, 47(4), 268-278. doi: 10.15448/1980-8623.2016.4.23398.
- Pereira-Guizzo, C. de S., Prette, A. Del, Prette, Z. A. P. Del, & Leme, V. B. R. (2018). Programa de habilidades sociais para adolescentes em preparação para o trabalho. *Psicologia Escolar e Educacional*, 22(3), 573-581. doi: 10.1590/2175-35392018035449
- Ramos, C. C., Costa, T. D., & Feitosa, I. O. (2017). Mapeamento de incoerências entre competências estabelecidas na formação do psicólogo organizacional e as requeridas pelo mercado de trabalho. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 17(2), 114-120. doi: 10.17652/rpot/2017.2.12866.

- Santos, Z. A. & Soares, A. B. (2020). O Impacto das Habilidades Socioemocionais na Resolução de Problemas em Universitários de Psicologia. *Ciencias Psicológica*, 14, e2228 doi: 10.22235/cp.v14i2.2228
- Soares, A. B., & Del Prette, Z. A. P. (2013). *Guia teórico-prático para superar as dificuldades interpessoais na universidade*. Curitiba: Appris.
- Soares, A. B., Monteiro, M. C. L., Souza, M. S., Maia, F. A., Barros, R. S. N., & Medeiros, H. C. P. (2019). Situações Interpessoais Difíceis: Relações Preditivas entre Habilidades Sociais e *Coping* na Adaptação à Universidade. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 39, e183912. doi: 10.1590/1982-3703003183912