

Habilidades sociais de estudantes universitários: identificação de situações sociais significativas

Marina Bandeira

Maria Amélia César Quaglia

Universidade Federal de São João Del Rei

RESUMO

Foram identificadas as situações sociais consideradas como desagradáveis e agradáveis, envolvendo interlocutores conhecidos, desconhecidos e familiares, por uma amostra de 40 estudantes universitários de Ciências Humanas e Exatas, através de um questionário de questões abertas. Os resultados mostraram que os estudantes citaram espontaneamente 93 situações sociais desagradáveis e 82 agradáveis, que foram classificadas em 21 categorias. Sete categorias se superpunham, sendo classificadas como desagradáveis por alguns sujeitos e como agradáveis por outros. Dez categorias foram exclusivamente desagradáveis, contendo 66 situações. Quatro categorias foram exclusivamente agradáveis, com 32 situações. A categoria mais citada de situações desagradáveis foi a de “expressar insatisfação e/ou solicitar mudança de comportamento”. A categoria mais citada de situações sociais agradáveis foi a de “participar de situações sociais de diversão e passeios”. Os resultados confirmam dados da literatura da área e serão utilizados para a construção de um instrumento de medida das habilidades sociais através de desempenho de papéis.

Palavras-chave: habilidades sociais; estudantes universitários; formação profissional.

ABSTRACT

Social skills of graduate students: identification of significant social situations

A study was implemented to identify the social situations considered as pleasant and unpleasant by a sample of 40 graduate students from social and exact science areas, using a questionnaire containing open questions. The situations involved acquaintances and friends, strangers and family members. The results showed that the students identified spontaneously 93 social situations considered as unpleasant and 82 considered as pleasant, which were classified in 21 categories. Seven categories of social situations overlapped the pleasant and unpleasant classifications. Ten categories were exclusively unpleasant containing 66 situations. Four categories were exclusively pleasant containing 32 situations. The most frequently cited category of unpleasant situations was “expressing dissatisfaction and/or asking someone a behavior change”. The most cited pleasant category was “participating in social situations involving amusement and going out”. The results confirmed data from the literature of this area and are going to be used for the construction of a social skills scale based in role play situations.

Keywords: social skills; graduate students; professional formation.

INTRODUÇÃO

Dada a complexidade do mundo atual, a sociedade vem requerendo cada vez mais das pessoas desempenhos sociais competentes. No contexto profissional, a competência social tem sido exigida e valorizada em qualquer área de conhecimento, tornando-se assim necessária na formação profissional dos estudantes universitários, em particular, quando a atuação profissional se baseia justamente na interação social (Del Prette, Del Prette & Barreto, 1998). Esta ênfase aponta para a necessidade de estudos referentes à avaliação e ao treinamento das habilidades sociais de estudantes universitários

O conceito de competência social envolve a avaliação, julgamento ou qualificação da adequação do

comportamento de um indivíduo e da sua eficácia ou funcionalidade em determinada situação (Del Prette & cols., 1998). Del Prette & Del Prette (1999) definiram esta competência em termos de um desempenho que garanta, simultaneamente: a) a consecução dos objetivos de uma situação interpessoal; b) a manutenção ou melhoria de sua relação com o interlocutor, incluindo-se aí a busca de equilíbrio do poder e das trocas nessas relações; c) a manutenção ou melhoria da auto-estima; d) a manutenção ou ampliação dos direitos humanos socialmente reconhecidos). Por sua vez, as habilidades sociais foram definidas em termos de unidades comportamentais observáveis e encobertas que fazem parte do desempenho do indivíduo diante das demandas das situações interpessoais e que são necessárias à competência social (Argyle, Furnham & Graham,

1981; McFall, 1982). Um outro conceito encontrado na literatura desta área é o de assertividade. A assertividade é compreendida como uma sub-área das habilidades sociais e envolve a habilidade de uma pessoa para defender seus direitos e se auto-afirmar diante de situações interpessoais (Lange & Jakubowski, 1978).

Tendo em vista a importância das habilidades sociais na formação de estudantes universitários, muitas pesquisas foram desenvolvidas nesta área. Tem sido observado que as habilidades sociais estão relacionadas não só ao ajustamento acadêmico e ao desempenho profissional, mas também ao bem-estar psicológico dos estudantes universitários. Segundo Bryant e Trower (1974), as dificuldades de interação interpessoal de estudantes universitários estão associadas à prevalência elevada de distúrbios psicológicos observados nesta população-alvo. Resultam igualmente em fracasso nas atividades acadêmicas e até na dificuldade dos estudantes em completar o curso iniciado. Bryant e Trower (1974), utilizando um questionário contendo 30 situações sociais, observaram que três quartos de uma amostra de 223 estudantes universitários relataram sentir dificuldade moderada em 5 a 6 situações sociais e 40 % relataram sentir uma grande dificuldade em enfrentar duas ou três das situações sociais listadas. Os autores ressaltaram que 3 e 10% dos estudantes sentiram dificuldades em situações muito simples, tais como usar transporte público, andar na rua, ir a restaurantes ou shoppings, sendo que este tipo de dificuldade é característico de pessoas com fobias sociais.

Em nosso meio, foram igualmente realizadas pesquisas nesta área. Em um estudo com estudantes de início de curso de Psicologia, Del Prette e Del Prette (1983) avaliaram o repertório de assertividade dos estudantes através de um levantamento dos comportamentos emitidos e desejáveis, assim como o grau de incômodo diante de quatro situações de interação social: 1. recusar solicitação indesejável, 2. expressar sentimentos positivos, 3. discordar, contra-argumentando e defendendo seus próprios direitos e 4. afirmar as próprias idéias. Os autores observaram que 80% dos sujeitos consideraram as situações 1, 3 e 4 como muito ou excessivamente incômodas. Além disso, 60% a 70% da amostra apresentou déficit no repertório de assertividade nas três primeiras situações e 30% dos sujeitos não foi assertivo na situação 4.

Levando em consideração a importância da aquisição das habilidades sociais ao longo da formação dos alunos de Psicologia, Del Prette, Del Prette e Castelo Branco (1992a) avaliaram alunos de início e término do curso de Psicologia, a fim de verificar se o curso promovia um aumento de habilidades sociais. Os autores utilizaram um questionário de Sondagem de Habilidades com treze situações sociais, contendo questões fechadas e de múltipla escolha, que avalia-

vam o grau de incidência das situações na vida dos estudantes, o grau de incômodo diante de cada situação, a emissão ou não de uma resposta assertiva e a satisfação ou insatisfação dos alunos com a própria resposta emitida.

Os resultados do estudo citado acima mostraram semelhanças entre alunos de início e término do curso de Psicologia, nas dimensões estudadas, exceto na dimensão de incômodo, indicando portanto que o curso não promoveu aquisições de habilidades sociais e que os alunos de término de curso eram apenas “mais sensíveis” diante de situações críticas de interação social, considerando-as mais incômodas do que os alunos de início de curso. Além disso, os autores concluíram que a concepção de “adequação social” dos alunos implicava evitar conflitos, em detrimento da afirmação dos próprios direitos. Esta concepção de adequação social emitida pelos estudantes de Psicologia, entretanto, está em desacordo com o papel requerido no desempenho da função de Psicólogo.

Investigando as habilidades sociais de estudantes universitários de diferentes áreas de atuação, Del Prette, Del Prette e Correia (1992) compararam a competência social de estudantes de Ciências Humanas (Psicologia e Serviço Social) e de Ciências Exatas (Engenharia Mecânica). A amostra foi constituída de alunos de início e término dos diferentes cursos, escolhidos aleatoriamente. Os autores verificaram que, no início do curso, os alunos de Psicologia não apresentaram um repertório comportamental diferente dos demais, enquanto que, no final do curso, eles se mostraram apenas mais atentos e mais sensíveis às situações críticas de interação social do que os alunos de Serviço Social e de Engenharia Mecânica. Os cursos não contribuíram, portanto, para desenvolver as habilidades sociais dos estudantes, indicando deste modo a necessidade de se ampliar a sua programação, com o objetivo de promover a aquisição de habilidades sociais, necessárias ao exercício profissional.

Uma investigação a respeito das preocupações ou pensamentos negativos apresentados por estudantes universitários em relação a situações sociais foi feita por Landim e cols. (2000). Para este fim, as autoras utilizaram a Escala Multidimensional de Expressão Social – Parte Cognitiva (Caballo, 1983). Os resultados mostraram três principais áreas de dificuldades sociais mais frequentes, apontadas pela maioria dos sujeitos: 1. medo de falar em público e lidar com autoridades, 2. preocupação pela desaprovação dos outros na expressão de sentimentos e 3. medo de não ser aprovado pelos outros ao expressar sentimentos e recusar pedidos. A preocupação menos frequente foi em relação ao medo de expressar sentimentos positivos. Estes resultados constituem um indício de déficit no repertório de assertividade dos estudantes e apontam para a necessidade de se utilizar intervenções que

possibilitem o desenvolvimento de suas habilidades sociais.

Estudos a respeito dos instrumentos de avaliação das habilidades sociais têm sido realizados, em função dos resultados contraditórios obtidos com diferentes tipos de medida (Del Prette & cols., 1998). Nelson, Hayes, Felton e Jarrett (1985) avaliaram o grau de concordância de quatro instrumentos de avaliação da competência social de estudantes universitários (desempenho de papéis, entrevista, questionário e auto-avaliação através de videotape), utilizando três situações de interação social: a) iniciar, b) manter e c) terminar um relacionamento heterossexual. Os autores observaram que diferentes escores de competência social foram obtidos, em função dos instrumentos de avaliação utilizados. Quando foram usados instrumentos de auto-relato (questionário e auto-avaliação dos sujeitos ao se observarem no videotape), os escores de competência social foram inferiores aos escores atribuídos pelos experimentadores (entrevistas e observação de desempenho de papéis). Estes dados indicam, portanto, que o questionário tende a produzir escores que subestimam a competência social, em comparação com os dados obtidos através da observação direta do comportamento dos sujeitos em desempenho de papéis.

Os resultados de Nelson e cols. (1985) também diferiram em função do tipo de situação social. Com a técnica de auto-avaliação, a situação de iniciar relacionamento heterossexual recebeu escores inferiores aos das outras duas situações. No caso de avaliação através de entrevista, a situação de iniciar um relacionamento heterossexual recebeu escores inferiores somente em relação à situação de manutenção de relacionamento heterossexual. Na avaliação através de questionários, a situação de manutenção de relacionamento heterossexual foi a que recebeu os piores resultados. Por outro lado, na observação direta do comportamento dos sujeitos em desempenho de papéis, os resultados não apresentaram diferenças significativas entre as três situações. Os autores concluíram que estes instrumentos de medidas são sensíveis a diferentes variáveis, porém, são necessárias novas pesquisas para se avaliar a natureza e o papel destas variáveis.

Resultados semelhantes foram obtidos por McCartan e Hargie (1990), ao avaliarem a assertividade de estudantes universitários do curso de enfermagem, utilizando duas medidas de auto-relato, que foram uma escala de semântica diferencial e a Escala de Assertividade de Rathus (Rathus, 1973), assim como duas outras medidas feitas por observadores, que foram o desempenho de papéis e um escore global de assertividade (1 a 7 pontos). Os resultados mostraram uma correlação significativa entre as duas medidas de auto-relato. Porém, não foram observadas correlações significativas entre as medidas de auto-avaliação e as medidas tomadas pelos observadores.

Em particular, os resultados obtidos com a escala de Rathus não correlacionaram com a frequência de comportamentos assertivos. Estes dados mostram, portanto, que formas diferentes de medida geram resultados diferentes sobre a assertividade dos sujeitos. Os autores concluíram que para se obter uma avaliação precisa da assertividade é necessário utilizar diversos tipos de medida.

Conclusões semelhantes foram apresentadas por Lipp, Haythornthwaite e Anderson (1996) ao avaliarem a correlação entre três medidas da assertividade em uma amostra da população geral, frente a 24 situações de desempenho de papéis, envolvendo expressão de sentimentos positivos e negativos. Foram utilizadas as seguintes medidas: 1. A Escala de Assertividade de Rathus, 2. Um escore global de assertividade, em escala de 5 pontos, feita por observadores durante os desempenhos de papéis e 3. Medidas específicas de frequência, duração e adequação de componentes verbais e não-verbais da assertividade, feita através da observação de videotapes.

Os resultados da pesquisa de Lipp e cols. (1996) indicaram que os escores de assertividade de Rathus apresentaram uma correlação significativa positiva com a duração do contato visual e negativa com a latência da fala, apenas nas situações de expressão de sentimentos positivos. Os escores globais de assertividade avaliados pelos observadores correlacionaram positivamente com o conteúdo verbal das interações, com a duração do contato visual e com a duração da fala. Entretanto, os dados da escala de Rathus não correlacionaram com os escores globais de assertividade atribuídos pelos observadores e nem com as medidas específicas de conteúdo da fala. Estes resultados indicam que medidas de auto-relato e medidas diretas do comportamento podem produzir resultados divergentes, tal como observado em outras pesquisas (Nelson & cols., 1985; McCartan & Hargie, 1990). Os autores sugeriram que as medidas objetivas de desempenho de papéis poderiam ser mais representativas do funcionamento dos sujeitos, mas resta ainda identificar quais escores do desempenho de papéis seriam mais indicativos do nível de funcionamento do sujeito na vida real. Tendo em vista o caráter multidimensional da assertividade, os autores ressaltaram a importância de se avaliar não apenas o conteúdo verbal, mas também os componentes não verbais do comportamento nas interações sociais.

No nosso meio, foram desenvolvidos poucos instrumentos de medida das habilidades sociais. Um destes instrumentos é a Escala de Avaliação da Competência Social (EACS) através de desempenho de papéis, validada para o contexto brasileiro, que visa avaliar, através da observação sistemática, a competência social de pacientes psiquiátricos, necessária no contexto da desinstitucionalização psiquiátrica. Esta

escala inclui quatro situações de interação social, nas quais se varia o tipo de demanda da situação e o gênero do interlocutor (Bandeira, 2002; Bandeira, Machado & Pereira, 2002; Bandeira & Tremblay, 1998). Um outro instrumento de medida foi elaborado por Del Prette e Del Prette (2002) para avaliar as habilidades sociais de crianças, através de multimídia, no qual as situações desempenhadas por atores são apresentadas na tela do computador e a criança seleciona a resposta que mais se aproxima do seu repertório ou a resposta que apresenta maior grau de dificuldade.

No caso da população de estudantes universitários, apenas um instrumento de medida foi elaborado e validado para o contexto brasileiro. Trata-se do Inventário de Habilidades Sociais (IHS), contendo 42 questões com alternativas de respostas dispostas em uma escala tipo likert de 6 pontos. O IHS foi construído a partir do levantamento das situações pertinentes ao conceito de habilidades sociais (Bandeira, Costa, Del Prette, Del Prette & Gerk-Carneiro, 2000; Del Prette & cols. 1998). Nenhum instrumento de medida, baseado em desempenho de papéis, foi construído para a avaliação de habilidades sociais de estudantes universitários, em nosso meio.

Considerando que as habilidades sociais são importantes para o desempenho profissional e que foi observado um déficit de habilidades sociais nos estudantes universitários, tanto de ciências exatas quanto de humanas, cujos cursos não contribuíram para capacitá-los neste sentido (Del Prette & Del Prette, 1983, Del Prette & cols., 1992a; Del Prette & cols., 1992), torna-se necessário desenvolver mais pesquisas nesta área. Em particular, é necessário elaborar meios diversificados de avaliação das habilidades sociais, tendo em vista a sensibilidade diferenciada dos diversos instrumentos de medida destas habilidades (Lipp & cols., 1996; Nelson & cols., 1985), assim como a escassez de instrumentos de medida e de pesquisas nesta área, no contexto brasileiro (Del Prette, Del Prette & Barreto, 1998; Del Prette & Del Prette, 1999). Considerando ainda a necessidade de se incluir uma avaliação tanto do conteúdo verbal quanto dos componentes não-verbais do desempenho dos sujeitos, para se obter uma avaliação mais completa das habilidades sociais (Lipp & cols., 1996), torna-se necessário desenvolver instrumentos de medida baseados na observação direta do comportamento dos estudantes, em desempenho de papéis.

Com o objetivo de desenvolver uma escala de avaliação das habilidades sociais de estudantes universitários, através de desempenho de papéis, pretende-se fazer, para isto, um trabalho inicial de identificação das situações sociais significativas, ou seja, as situações mais incômodas ou desagradáveis e as mais cômodas ou agradáveis, relatadas espontaneamente pelos estudantes. Este estudo permitirá conhecer as difi-

culdades de habilidades sociais da população-alvo, o que constitui uma das etapas necessárias para a construção de um instrumento com maior validade social (Torgrud & Holborn, 1992). Com base nas situações citadas espontaneamente pelos próprios estudantes universitários, juntamente com uma análise da literatura da área, será possível elaborar posteriormente as situações de desempenho de papéis para a construção de uma escala de observação sistemática do comportamento.

MÉTODO

Sujeitos

A amostra utilizada nesta pesquisa foi composta por 40 estudantes de uma universidade federal de uma cidade do interior de Minas Gerais, com uma média de idade de 23 anos (d.p.= 2,80), sendo 23 do sexo feminino e 17 do sexo masculino. A amostra era constituída de 21 alunos das Ciências Humanas e 19 alunos das Ciências Exatas.

Instrumento de medida

Para o levantamento de situações sociais agradáveis e desagradáveis, relatadas espontaneamente pelos estudantes universitários, foi elaborado um questionário aberto composto por duas questões. A primeira questão pretendia levantar as situações sociais mais incômodas, desagradáveis ou mais difíceis de enfrentar. A segunda questão visava avaliar as situações sociais mais cômodas, agradáveis e fáceis de lidar. Cada uma das questões apresentava três subitens que correspondiam a três tipos de interlocutores: (1) conhecidos, (2) desconhecidos e (3) da família.

Optou-se pela utilização de questões abertas, neste primeiro estudo, com o objetivo de não influenciar os sujeitos com itens previamente estabelecidos, de modo a favorecer o aparecimento de novas situações sociais e facilitar a descrição de vários aspectos destas situações pelos sujeitos. Questões abertas podem ser úteis quando não se conhece ainda a abrangência e a variabilidade das respostas, em um campo de estudo (Gunther, 1999).

Procedimento

Os sujeitos foram recrutados nas salas de aula, quando foram explicados os objetivos da pesquisa e solicitada sua participação. Foram agendadas sessões de coleta de dados, segundo a disponibilidade dos sujeitos. A aplicação do questionário foi feita de forma individual, em uma sala do laboratório de pesquisa, por dois assistentes previamente treinados para tal.

Os assistentes explicavam novamente os objetivos da pesquisa e davam instruções padronizadas sobre como responder ao questionário, garantindo aos sujeitos o seu anonimato. Os sujeitos eram informados de que não havia respostas certas ou erradas e que deveriam responder segundo sua própria vivência. No decorrer deste procedimento de aplicação, os assistentes de pesquisa verificavam se as instruções haviam sido compreendidas pelos estudantes e conferiam se todos os itens haviam sido respondidos.

Os questionários preenchidos pelos sujeitos foram analisados, de forma que as situações sociais citadas por eles eram classificadas em categorias de habilidades sociais, encontradas na literatura da área. Os dados foram submetidos a uma análise estatística descritiva, em termos de frequência e porcentagem das situações sociais citadas em cada categoria.

RESULTADOS

Situações desagradáveis e agradáveis

A Tabela 1 apresenta o número de situações desagradáveis que faziam parte de cada categoria de habilidades sociais, assim como o número de vezes em que estas situações foram citadas. Pode-se observar, na Tabela 1, que os estudantes citaram 93 situações sociais desagradáveis, que foram classificadas em 17 categorias de situações de habilidades sociais. Estas situações sociais foram citadas 143 vezes pelos sujeitos, pois situações idênticas eram citadas por vários sujeitos.

Tabela 1: Número e porcentagem de situações sociais (N2) e Frequência em que foram citadas (N1) em cada categoria de situações desagradáveis

Categoria de Situações Desagradáveis	N1	%	N2	%
Situações negativas de expressar insatisfação e/ou solicitar mudança de comportamento	38	26,57	33	35,49
Expressar opinião/discordar	14	9,79	4	4,30
Iniciar e manter conversação	13	9,09	6	6,45
Lidar com tratamento negativo de outras pessoas	10	6,99	7	7,53
Defender seus direitos/assertividade	10	6,99	5	5,38
Enfrentar brigas/discussões com familiares	10	6,99	9	9,68
Lidar com críticas	8	5,59	4	4,30
Fazer e receber cobranças	7	4,89	5	5,39
				cont.
Pedir, receber e conceder favores	7	4,89	2	2,15
Auto revelar-se ou falar de assuntos pessoais	6	4,19	4	4,30
Participar de grupo/falar em público	5	3,49	3	3,23
Expressar e receber sentimentos positivos/elogiar	4	2,79	2	2,15
Dizer não/recusar	4	2,79	2	2,15
Lidar com limites	3	2,09	2	2,15
Expressar sentimentos de empatia	2	1,39	2	2,15
Lidar com gozações	1	0,69	1	1,08
Argumentar/convencer	1	0,69	1	1,08
TOTAL	143	100	93	100

Observa-se ainda, pela Tabela 1, que os sujeitos citaram o maior número de situações sociais desagradáveis (33) na categoria de situações negativas que requerem expressar insatisfação e/ou solicitar mudança de comportamento. As situações desta categoria foram citadas 38 vezes. Ao contrário, os sujeitos citaram apenas uma situação desagradável ou incômoda nas categorias de lidar com gozações e de argumentar/convencer.

A Tabela 2 apresenta o número de situações consideradas como agradáveis ou cômodas pelos sujeitos e o número de vezes em que elas foram citadas. Pode-se observar que os sujeitos citaram 82 situações agradáveis, que foram classificadas em 11 categorias de habilidades sociais. Estas situações foram citadas 149 vezes pelos sujeitos, pois algumas situações se repetiram de um sujeito para o outro.

Tabela 2: Número e porcentagem de Situações Sociais (N2) e Frequência em que foram citadas (N1) em cada categoria de situações agradáveis

Categoria de Situações Agradáveis	N1	%	N2	%
Participar de situações sociais de diversão e passeios	38	25,50	15	18,29
Iniciar e manter conversação	26	17,45	21	25,61
Manter relacionamentos em situações cotidianas	26	17,45	13	15,85

Pedir, receber e conceder favores	21	14.09	12	14,63
Auto-revelar-se ou falar de assuntos pessoais	10	6.71	6	7,32
Expressar e receber sentimentos positivos/elogiar	10	6.71	5	6,10
Participar de grupo/falar em público	8	5.37	3	3,66
Fazer e receber elogios	4	2.68	3	3,66
Expor-se a situações novas com desconhecidos	3	2.01	1	1,22
Expressar opinião/discordar	2	1.34	2	2,44
Defender seus direitos/assertividade	1	0.67	1	1,22
TOTAL	149	100	82	100

Pode-se verificar ainda, na Tabela 2, que a categoria com maior número de situações sociais agradáveis foi a de participar de situações sociais de diversão e passeios. Nesta categoria, foram relatadas 15 situações diferentes, que foram citadas 38 vezes pelos sujeitos. A categoria com menor número de situações agradáveis citadas foi a de defender seus direitos/assertividade, citada uma única vez.

Os resultados mostraram também que algumas categorias de situações sociais se superpunham, sendo consideradas por alguns sujeitos como agradáveis e por outros como desagradáveis. A Tabela 3 apresenta

estas categorias comuns de situações agradáveis e desagradáveis. Pode-se observar que 7 categorias de situações sociais foram comuns, contendo 78 citações de situações consideradas agradáveis e 59 citações de situações consideradas desagradáveis. Dentre as categorias comuns, a que foi menos citada com relação a situações agradáveis foi a de defender seus direitos/assertividade e a mais citada foi a de iniciar e manter conversação. Por outro lado, no pólo de incômodo, a categoria mais citada foi a de expressar opinião e discordar e a menos citada foi a de expressar e receber sentimentos positivos/elogiar.

Tabela 3: Número e porcentagem de situações sociais classificadas pelos sujeitos como agradáveis e desagradáveis em categorias comuns

Categorias Comuns	Agradáveis		Desagradáveis	
	N	%	N	%
Expressar e receber sentimentos positivos/elogiar	10	6.71	4	2.79
Iniciar e manter conversação	26	17.75	13	9.09
Pedir, receber e conceder favores	21	14.09	7	4.08
Defender seus direitos/assertividade	1	0.67	10	6.99
Participar de grupo/falar em público	8	5.37	5	3.49
Auto-revelar-se ou falar de assuntos pessoais	10	6.71	6	4.19
Expressar opinião/discordar	2	1.34	14	9.79
Total	78	100	59	100

Algumas categorias de situações sociais foram consideradas pelos sujeitos como exclusivamente

desagradáveis e outras como exclusivamente agradáveis. As Tabelas 4 e 5 apresentam estes dados.

Tabela 4: Número e porcentagem de situações sociais exclusivamente desagradáveis (N2) e frequência em que foram citadas (N1) por categoria

Categoria de Situações Desagradáveis	N1	%	N2	%
Situações negativas de expressar insatisfação e/ou solicitar mudança de comportamento	38	45.24	33	50,00
Lidar com tratamento negativo de outras pessoas	10	11.90	9	13,64
Enfrentar brigas/discussões com familiares	10	11.90	9	9,68
Lidar com críticas	8	9.52	4	6,06
Fazer e receber cobranças (dinheiro/objetos)	7	8.33	5	7,57
Dizer não/recusar	4	4.76	2	3,03
Lidar com limites	3	3.57	2	3,03
Expressar sentimentos de empatia	2	2.38	2	3,03
Lidar com gozações	1	1.19	1	1,51
Argumentar/convencer	1	1.19	1	1,51
TOTAL	84	100	66	100

Tabela 5: Número e porcentagem de situações sociais exclusivamente agradáveis (N2) e frequência em que foram citadas (N1) por categoria

Categoria de Situações Agradáveis	N1	%	N2	%
Participar de situações sociais de diversão e passeios	38	53,52	15	46,80
Manter relacionamentos em situações cotidianas	26	36,61	13	40,62
Fazer e receber elogios	4	5,63	3	9,37
Expor-se a situações novas com desconhecidos	3	4,22	1	3,12
TOTAL	71	100	32	100

Pode-se observar, na Tabela 4, que foram citadas 66 situações sociais consideradas pelos sujeitos como exclusivamente desagradáveis, classificadas em 10 categorias. Estas situações foram citadas 84 vezes pelos sujeitos. A Tabela 5 mostra que os sujeitos citaram 32 situações sociais consideradas como exclusivamente agradáveis, que foram classificadas em 4 categorias. Estas situações foram citadas 71 vezes pelos sujeitos.

As categorias de situações sociais identificadas nesta pesquisa foram comparadas com as categorias encontradas na literatura da área (Caballo, 1996; Del Prette & Del Prette, 1999; Del Prette & cols., 1998; Del Prette & cols., 1992a), a fim de verificar o grau de abrangência dos resultados obtidos.

Dentre as 13 categorias de situações sociais apresentadas por Caballo (1996), 12 categorias foram encontradas na presente pesquisa, o que representa 92% do total. A única categoria não encontrada aqui foi a de desculpar-se ou admitir ignorância.

Del Prette e Del Prette (1999) citaram 12 categorias, dentre as quais 9 foram encontradas na nossa amostra

(75%), sendo que as demais categorias (usar conteúdo de humor, justificar-se e agradecer) não foram observadas. No Inventário de Habilidades Sociais, IHS, Del Prette e cols. (1998) apresentaram situações sociais que podem ser classificadas em 19 categorias, das quais 13 foram identificadas nesta pesquisa (68,42%). As categorias não encontradas aqui foram: lidar com interrupções, abordar alguém com interesse sexual, terminar conversação, fazer perguntas, romper um relacionamento e dizer não a sexo inseguro.

Del Prette e cols. (1992a) apresentaram situações sociais que podem ser classificadas em 9 categorias, das quais 7 foram verificadas (78%) na presente pesquisa. Apenas as categorias de fazer perguntas e de tomar iniciativa para se inserir em grupos não foram identificadas nas situações citadas pelos sujeitos.

Tipo de contexto das situações sociais

A Tabela 6 apresenta os dados referentes ao tipo de contexto das situações sociais citadas pelos estudantes.

Tabela 6: Número e porcentagem de citações de situações sociais por tipo de contexto

Tipo de Contexto	N	%
Ambiente familiar	101	35,59
Rua/contexto de viagem	22	7,53
República/casa de amigos	16	5,48
Ambiente universitário	14	4,79
Contextos variados	10	3,42
Ambiente de trabalho	6	2,05
Vizinhança	3	1,03
Sem especificação de contexto	110	37,67
TOTAL	292	100

Pode-se verificar, na Tabela 6, que a maioria das citações dos sujeitos (110) não incluía nenhuma especificação a respeito do contexto no qual ocorriam (37,67%). Dentre as situações que incluíam uma especificação do contexto, observou-se uma maior frequência do ambiente familiar, com 101 citações (35,59%). Este resultado mostra uma tendência espontânea para este tipo de contexto, embora o questionário não tenha solicitado qualquer tipo de contexto em particular, tendo requerido apenas três tipos de

interlocutores: conhecidos, desconhecidos e da família. Outros contextos foram apresentados em uma frequência muito menor, tais como: rua/contexto de viagem (7,53%), república/casa de amigos (5,48%), ambiente universitário (4,79%), estabelecimentos comerciais (3,42%), contexto variado (3,42%), ambiente de trabalho (2,05%) e vizinhança (1,03%).

Tipo de interlocutor

A Tabela 7 apresenta os dados referentes aos tipos de interlocutores envolvidos nas categorias de situa-

ções sociais citadas pelos sujeitos.

Tabela 7: Número e porcentagem de citações de situações sociais por tipo de interlocutor

Tipo de interlocutor	Situações Sociais			
	Agradáveis		Desagradáveis	
	N	%	N	%
Conhecidos	56	37,58	53	37,06
Desconhecidos	42	28,19	44	30,77
Familiares	51	34,23	46	32,18
Total	149	100	143	100

Pode-se observar, na Tabela 7, que houve um número maior de citações de situações sociais envolvendo interlocutores conhecidos, sendo 56 citações de situações sociais agradáveis e 53 de situações desagradáveis. No caso de interlocutores desconhecidos, houve 42 citações de situações sociais agradáveis e 44 de desagradáveis. Em relação aos familiares, foram obtidas 51 citações de situações sociais agradáveis e 46 de desagradáveis.

A frequência de citações está bem distribuída entre os diferentes interlocutores provavelmente devido à estruturação do questionário, que requeria que os sujeitos citassem situações sociais com os três tipos de interlocutores.

DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

Os resultados desta pesquisa mostraram que os estudantes universitários citaram espontaneamente um grande número de situações sociais, consideradas por eles como desagradáveis ou agradáveis, que foram classificadas em 21 categorias. Constatou-se que as categorias encontradas aqui são semelhantes às citadas na literatura da área, como parte das situações habitualmente utilizadas na avaliação e no treinamento das habilidades sociais. Poucas categorias de situações sociais encontradas na literatura não foram citadas pela amostra estudada nesta pesquisa. A utilização do questionário aberto foi, portanto, sensível para identificar as principais situações sociais consideradas importantes para cobrir a gama de habilidades sociais habitualmente envolvidas na avaliação e no treinamento das habilidades sociais.

A categoria onde houve maior número de situações sociais consideradas desagradáveis ou incômodas pelos estudantes foi a de situações negativas que requerem expressar insatisfação e/ou solicitar mudança de comportamento. Este resultado está em acordo com dados obtidos por Del Prette, Del Prette e Castelo Branco (1992b), junto a estudantes de Psicologia, cuja principal situação social considerada como crítica foi a de requerer uma reação a comportamento indesejável

do interlocutor. Este resultado foi igualmente confirmado em uma outra pesquisa (Del Prette & cols., 1992a), na qual as situações consideradas mais incômodas foram as que requeriam uma reação a um comportamento indesejável do interlocutor. É interessante notar que as situações que requerem expressar insatisfação e/ou solicitar mudança de comportamento do outro são frequentemente utilizadas em avaliações das habilidades sociais (Bandeira, Machado & Pereira, 2002; Del Prette & cols., 1998; Del Prette & Del Prette, 1999; Eisler, Hersen, Miller & Blanchard, 1975; Lipp & cols., 1996; Pasquali & Gouveia, 1990; Rathus, 1973; Tremblay, 1992).

Sete categorias de situações sociais apresentaram uma superposição, sendo consideradas por alguns sujeitos como agradáveis e por outros como desagradáveis. Por outro lado, quatorze categorias de situações sociais se mostraram mutuamente excludentes. Dentre estas últimas, a maioria (10) envolvia situações consideradas como exclusivamente desagradáveis e apenas quatro como exclusivamente agradáveis, o que reflete a dificuldade dos estudantes em situações sociais. Dentre as situações consideradas como exclusivamente desagradáveis, a mais citada foi a de expressar insatisfação e/ou solicitar mudança de comportamento do outro, o que reforça a noção de incômodo deste tipo de situação.

Os resultados mostraram, ainda, que a maioria das situações sociais citadas pelos estudantes envolvia principalmente o contexto familiar, o que poderia ser explicado pela maior frequência de interações sociais neste contexto, tendo em vista a faixa etária dos sujeitos e sua dependência da família. Estes resultados concordam com os dados de Del Prette e Del Prette (1983), que também observaram maior frequência de ocorrência de situações sociais que se passam em contexto familiar, em uma amostra de estudantes do curso de Psicologia.

Foi utilizado um questionário aberto com o objetivo de conhecer as respostas espontâneas dos estudantes universitários, o que é pertinente para um primeiro estudo das variáveis em questão (Gunther, 1999). Este

procedimento serviu para evitar influenciar os sujeitos com itens previamente estabelecidos, de modo a favorecer o aparecimento de novas situações sociais. Ao responder o questionário aberto, é possível que os sujeitos tenham citado as situações sociais mais recentemente vivenciadas ou que estavam, naquele momento, mais salientes em sua memória, o que não significa, necessariamente, que sejam as situações sociais mais frequentes na sua vida cotidiana ou as mais incômodas. Para este último tipo de informação, um questionário fechado seria mais adequado como meio de investigação, o que será objeto de um próximo estudo.

A utilização de um questionário aberto limitou o tamanho da amostra, devido ao maior custo da resposta para os sujeitos e maior tempo de aplicação, que ocorre necessariamente com este tipo de questionário, comparativamente aos questionários com questões fechadas (Gunther, 1999). Um próximo estudo deverá fazer um levantamento mais amplo, a partir de amostras aleatórias de estudantes de diversos cursos universitários, utilizando-se um questionário fechado.

Os resultados obtidos nesta pesquisa serão úteis como um primeiro conhecimento da opinião espontânea dos estudantes universitários, com relação às situações sociais mais desagradáveis e as mais agradáveis, seu grau de superposição, assim como a existência de algumas situações mutuamente excludentes. Este conhecimento será importante para a construção de um instrumento de medida das habilidades sociais de estudantes universitários, através de desempenho de papéis, que constitui nosso objetivo a longo prazo.

A identificação de situações sociais junto à população-alvo, para a qual se deseja construir uma escala de avaliação, consiste em um procedimento pertinente para se obter um instrumento de medida com maior validade ecológica ou social (Torgrud & Holborn, 1992), uma vez que se baseia nas dificuldades empiricamente observadas na população-alvo que se deseja avaliar.

REFERÊNCIAS

- Argyle, M., Furnham, A. & Graham, J. A. (1981). *Social Situations*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bandeira, M. (2002). Escala de avaliação da competência social de pacientes psiquiátricos através de Desempenho de Papéis – EACS. *Avaliação Psicológica*, 2, 159-171.
- Bandeira, M., Cardoso, C. S., Fernandes, M. L., Resende, R. A. & Santos, S. C. A. S. (1998). Competência Social de Psicóticos: validação social de habilidades específicas. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*, 47(5), 217-226.
- Bandeira, M., Costa, M. N., Del Prette, Z. A. P., Del Prette, A. & Gerk-Carneiro, E. (2000). Qualidades psicométricas do Inventário de Habilidades Sociais (IHS): estudo sobre a estabilidade temporal e a validade concomitante. *Estudos de Psicologia*, 5(2), 401-419.
- Bandeira, M., Machado, E. L. & Pereira, E. A. (2002). Reinserção Social de Psicóticos: componentes verbais e não-verbais do comportamento assertivo, em situações de fazer e receber críticas. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 15(1), 89-104.
- Caballo, V. E. (1996). *Manual de técnicas de terapia e modificação do comportamento*. São Paulo: Santos Livraria.
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (1983). Análise do repertório assertivo em estudantes de Psicologia. *Revista de Psicologia*, 1(1), 15-24.
- Del Prette, Z. A. P., Del Prette, A. & Barreto, M. C. M. (1998). Análise de um Inventário de Habilidades Sociais (IHS) em uma amostra de universitários. *Psicologia Teoria e Pesquisa*, 14(3), 219-128.
- Del Prette, A., Del Prette, Z. A. P. & Castelo Branco, U. V. (1992a). Competência social na formação do psicólogo. *Paidéia: Cadernos de Educação*, 2, 40-50.
- Del Prette, Z. A. P., Del Prette, A. & Castelo Branco, U. V. (1992b). Competência social: um levantamento de situações críticas de interação para estudantes de Psicologia. *Psicólogo Escolar: Identidade e Perspectivas*, 384-387.
- Del Prette, A., Del Prette, Z. A. P. & Correia, M. F. B. (1992). Competência social: um estudo comparativo entre alunos de psicologia, serviço social e engenharia mecânica. *Psicólogo Escolar: Identidade e Perspectivas*, 382-384.
- Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. (1999). *Psicologia das Habilidades Sociais: Terapia e Educação*. Petrópolis: Vozes.
- Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. (2002). Avaliação de Habilidades sociais de crianças com um inventário multimídia: indicadores sociométricos associados a frequência versus dificuldade. *Psicologia em Estudo*, 7(1), 61-73.
- Eisler, R. M., Hersen, M., Miller, P. M. & Blanchard, E. B. (1975). Situational determinants of assertive behaviors. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 43(3), 330-340.
- Gunther, H. (1999). Como elaborar um Questionário. Em L. Pasquali (Org.), *Instrumentos psicológicos: manual prático de elaboração* (pp. 231-258). Brasília: LabPAM-IBAP.
- Landim, A. K. P., Costa, C. F., Conilheiro, D., Sá, E. S., Nunes, E. C., Santos, E. E., Batista, E. A. R., Lima, F., Santos, G. S., Santos, M. C. F., Cornachini, M. C., Rego, S. C. B., Souza, S. F. & Martinez, A. (2000). Ansiedade social em estudantes universitários: preocupações mais emergentes. *Revista Unicastelo*, 3, 185-192.
- Lange, A. J. & Jakubowski, P. (1978). *Responsible Assertive Behavior*. Illinois: Research Press Co.
- Lipp, M. N., Haythornthwaite, J. & Anderson, D. E. (1996). Medidas Diversas da Assertividade em Adultos. *Estudos de Psicologia*, 13(1), 19-26.
- McFall, R. M. (1982). A review and reformulation of the concept of social skills. *Behavioral Assessment*, 4, 1-33.
- MacCartan, P. J. & Hargie, O. D. W. (1990). Assessing assertive behavior in student nurses: a comparison of assertion measures. *Journal of Advanced Nursing*, 15, 1370-1376.
- Nelson, R. O., Hayes, S. C., Felton, J. L. & Jarrett, R. B. (1985). A comparison of data produced by different behavioral assessment techniques with implications for models of social-skills inadequacy. *Behavioral Research and Therapy*, 23(1), 1-11.

Pasquali, L. & Gouveia, V. V. (1990). Escala de Assertividade Rattus: Adaptação Brasileira. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 6(3), 233-249.

Rathus, S. A. (1973). A 30-item schedule for assessing assertive behavior. *Behavior Therapy*, 4, 398-406.

Torgud, L. J. & Holborn, S. W. (1992). Developing externally valid role-play for assessment of social skills: a behavior analytic perspective. *Behavioral Assessment*, 1414, 245-277.

Tremblay, L. (1992). *Évaluation de la compétence sociale de personnes souffrant de troubles mentaux graves: études de*

validation sociale. Relatório de pesquisa apresentado ao Conselho Québécois de la Recherche Sociale (RS-1725-089). Montreal, Canadá.

Enviado: 30/10/2004

Revisado: 22/02/2005

Aceito: 14/03/2005

Sobre as autoras:

Marina Bandeira, Ph.D: Universidade Federal de São João Del Rei (UFSJ). Pesquisadora-bolsista do CNPq. Doutora pela Université de Montreal, Canadá. Endereço para correspondência: LAPSAM – Laboratório de Pesquisa em Saúde Mental, www.ufsj.edu.br/saudemental.

Endereço para correspondência: Departamento de Psicologia – UFSJ – Praça Dom Helvécio, 74 – São João Del Rei – MG – CEP 36301-160 – Endereço eletrônico: bandeira@funrei.br.

Maria Amélia Césari Quaglia: Universidade Federal de São João Del Rei (UFSJ). Mestra pela USP – Ribeirão Preto.
