

TREINO EM HABILIDADES SOCIAIS COM UNIVERSITÁRIOS: RELATO DE OFICINA¹

Fabiana Pinheiro Ramos²
Ana Carla Pantoja Gomes³
Amanda Gonçalves⁴
Juliana Pereira Rodrigues⁵
Gustavo Pfister Pirola⁶

RESUMO: Descreve os procedimentos desenvolvidos em uma oficina de treino em habilidades sociais, da qual participaram nove universitários, inscritos em um programa de extensão de auxílio psicológico de uma universidade federal. A oficina foi realizada em oito sessões, uma vez por semana, com duração de 1 hora e meia cada, sendo conduzida por uma dupla de terapeutas, estagiários de Psicologia. São descritas as principais dificuldades de cada participante, bem como as atividades realizadas nas sessões, tais como: discussão de aspectos relacionados ao comportamento agressivo, passivo e assertivo; e realização de ensaios comportamentais, sobretudo do comportamento de falar em público, uma dificuldade da maioria dos participantes. As melhoras observadas e relatadas pelos universitários são apresentadas, bem como os resultados de um inventário de satisfação do usuário, aplicado ao final da oficina, que indicou uma avaliação positiva da proposta implementada. Discute-se a importância das habilidades sociais para a vida pessoal e profissional do universitário.

Palavras-chave: treino em habilidades sociais; universitários; oficina.

TRAINING IN SOCIAL SKILLS WITH UNIVERSITY STUDENTS: WORKSHOP REPORT.

Abstract: Describes the procedures developed in a social skills training workshop, attended by nine university students, enrolled in a psychological aid extension program from a federal university. The workshop was held in eighth sessions, once a week, lasting 1 and a half hours each, being conducted by a pair of therapists, psychology trainees. The main difficulties of each participant are described, as well as the activities performed in the sessions, such as: discussion of aspects related to aggressive, passive and assertive behavior; and role-playing, especially the behavior of public speaking, a difficulty of most participants. It presents the improvements observed and reported by the university students, as well as the results of a user satisfaction inventory, applied at the end of the workshop, which indicated a positive evaluation of the implemented proposal. It discusses the importance of social skills for the personal and professional life of the academic student.

¹ Financiamento: Pró-reitoria de Extensão e Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional da Universidade Federal do Espírito Santo.

² Fabiana Pinheiro Ramos. E-mail de contato: fabiana.pinheiro.ramos@gmail.com, Doutora em Psicologia, Universidade Federal do Espírito Santo.

³ Ana Carla Gomes Pantoja. E-mail de contato: anacarlapgomes@hotmail.com, Psicóloga, Universidade Federal do Espírito Santo.

⁴ Amanda Gonçalves. E-mail de contato: amandagoncalves.psi@gmail.com, Psicóloga, Universidade Federal do Espírito Santo.

⁵ Juliana Pereira Rodrigues. E-mail de contato: julianapereira.psi@gmail.com, Psicóloga, Universidade Federal do Espírito Santo.

⁶ Gustavo Pfister Pirola. E-mail de contato: gustavopfister@hotmail.com, Graduando em Psicologia, Universidade Federal do Espírito Santo.

Keywords: social skills training; college students; workshop.

O ingresso no ensino superior implica em uma série de mudanças na vida do jovem estudante, que precisa lidar com novas contingências para se adaptar à universidade (Soares & Del Prette, 2015). Tal contexto apresenta aos universitários desafios próprios e dimensões de funcionamento diferenciadas da maioria dos cursos preparatórios, uma vez que existem aspectos institucionais, relacionais e vocacionais permeando essa experiência (Bolsoni-Silva & Loureiro, 2014; Bondan & Bardagi, 2008). Dentre as novas problemáticas que o estudante pode se deparar estão as extensas cargas horárias de aulas, bem como o desafio – para uma grande parcela dos ingressos – de estudar em uma cidade longe do seu núcleo familiar de origem, encontrar um espaço físico adequado para os estudos, enfrentar o individualismo e a competitividade no meio acadêmico, bem como a dificuldade de criar vínculos com professores e funcionários dessas instituições (Bardagi & Hutz, 2012). Além disso, a pressão quanto ao desempenho nos trabalhos e provas pode estar presente (García-Ros, Pérez-González, Pérez-Blasco, & Natividad, 2012; Karino & Laros, 2014).

Nesse contexto, muitas estratégias, nem sempre adequadas, são utilizadas para lidar com tais condições estressoras, a exemplo do consumo excessivo de bebidas energéticas (Pettit & DeBarr, 2011), bebidas alcoólicas e outras substâncias psicoativas, tais como maconha, heroína e ecstasy (Alarcón et al., 2012; Silva & Tucci, 2015). Estratégias disfuncionais podem desencadear desequilíbrio na qualidade do sono e aumento dos fatores estressores, que por sua vez levariam a um decréscimo nos níveis de saúde dos estudantes (Valerio, Kim, & Sexton-Radek, 2016). O uso de tais estratégias pode comprometer não só aspectos relativos à vida social, como também elementos da vida acadêmica e profissional, podendo afetar o bem-estar psicológico e levar a estilos disfuncionais de comportamento, como sensação de culpa, falta de confiança e ruminação (Piemontesi et al., 2012).

A presença de sofrimento emocional proveniente da dificuldade de enfrentar os desafios da vida acadêmica pode agravar o processo de adaptação à realidade da universidade, sobretudo quando o estudante não tem habilidades sociais adequadas (Bolsoni-Silva, Loureiro, Rosa, & Oliveira, 2010). Tal sofrimento pode ser decisivo para a escolha sobre a permanência do estudante no curso e levar à evasão escolar, uma vez que a decisão de levar adiante a formação é baseada em critérios como: comprometimento com a futura carreira, vínculo emocional com o curso e percepção da existência de dificuldades intransponíveis na graduação (Bondan & Bardagi, 2008). Tendo em vista o conjunto de desafios enfrentados pelos estudantes no ensino

superior, entende-se que a universidade deve oferecer aos seus alunos auxílio, por meio de programas que favoreçam sua adaptação à universidade e sua saúde psicológica (Morais, Mascarenhas & Ribeiro, 2010; Padovani et al., 2014).

Esse trabalho descreve a metodologia de uma oficina de habilidades sociais oferecida a universitários, no contexto mais amplo de um projeto de extensão de auxílio psicológico aos acadêmicos, no âmbito de uma universidade federal. O projeto funciona desde o ano de 2015, e até 2017 foram realizadas seis oficinas dessa modalidade. Nesse trabalho serão descritos as características dos participantes e os procedimentos utilizados em uma das oficinas de habilidades sociais, realizada no ano de 2016.

Habilidades Sociais e contexto universitário

O termo *Habilidade Social* pode ser definido como as diferentes classes de comportamentos sociais no repertório de um indivíduo, utilizadas para lidar de maneira adequada com as demandas colocadas por inúmeras situações interpessoais (Del Prette & Del Prette, 2011). Uma pessoa socialmente habilidosa pode ser definida como aquela que demonstra características comportamentais tais como: assertividade, empatia e expressão de sentimentos positivos ou negativos de forma apropriada (Del Prette & Del Prette, 2001). Existem, concomitantemente, algumas outras classes de comportamentos que seriam próprias de indivíduos socialmente habilidosos: interessar-se pelo outro, reconhecer os próprios erros e se desculpar, tomar decisões e lidar com suas consequências, saber pedir ajuda, oferecer ajuda a outrem, tomar iniciativas, entre outros. A pessoa não habilidosa socialmente, por outro lado, pode se portar de duas maneiras, a saber: 1) Passiva, se utilizando de fuga e esquivas, ao invés do enfrentamento das situações, ou 2) Ativa, com comportamentos que exibem agressividade, negativismo, ironia e autoritarismo (Guilhardi, 2012). Assim, assertividade e inassertividade não são propriedades das pessoas, são classes de comportamentos adquiridas por meio de aprendizagem (Guilhardi, 2012).

Uma pesquisa cujo objetivo era investigar a relação das habilidades sociais e o desempenho acadêmico evidenciou que os alunos capazes de obter melhores resultados acadêmicos são os que também conseguem construir relações sociais consistentes e, com isso, consideram-se mais aceitos pelos seus pares (Feitosa, Del Prette, & Del Prette, 2012). Isso indica que a qualidade das interações sociais e interpessoais podem se constituir como oportunidades para o alcance de objetivos institucionais de ensino, para o aperfeiçoamento das práticas educativas e para facilitar a conquista de uma série de metas sociais e pessoais (Bolsoni-Silva & Loureiro, 2014).

Del Prette & Del Prette (2001), em pesquisa feita com universitários, constataram que alguns alunos, apesar de bem preparados na perspectiva de aquisição de conhecimento, apresentavam dificuldades interpessoais que, na prática, competiam com suas potencialidades e desempenho profissional. Os autores defendem que a academia deveria oferecer aos universitários a capacitação social, ou seja, o treino de habilidades sociais, objetivando o desenvolvimento interpessoal, e os dotando de um conjunto de desempenhos sociais que atenderiam a diferentes contextos de trabalho.

Desse modo, é possível alterar respostas contingentes ao relacionamento interpessoal, por meio do procedimento de Treinamento de Habilidades Sociais (THS), que pode ser aplicado em diferentes contextos como na clínica, em organizações e na escola (Del Prette & Del Prette, 2013). O THS possui como objetivo possibilitar ao indivíduo desenvolver um repertório adequado de interações sociais como forma de atender a demandas de diferentes contextos interpessoais (Caballo, 2003), e prevenir futuras dificuldades comportamentais, por meio do ensino e da facilitação de padrões de comportamentos pró-sociais que podem reduzir efetivamente a ocorrência de problemas de comportamento (Del Prette & Del Prette, 2011).

Dentro da metodologia do THS, os ensaios comportamentais, por exemplo, são tidos como base para o treinamento destas competências voltadas ao relacionamento interpessoal. O ensaio comportamental é uma técnica de intervenção que visa ao aprimoramento do repertório comportamental já existente ou à instalação de novos repertórios. Situações reais da vida dos participantes nas quais eles apresentam dificuldades são simuladas por meio de encenação, e o terapeuta e os clientes representam sequências de interações sociais já vividas ou a serem enfrentadas pela pessoa, podendo o terapeuta dar modelos e propor inversão de papéis (Caballo, 1996).

No contexto da aplicação do THS, diversas propostas de desenvolvimento de habilidades sociais com universitários mostraram resultados positivos. Bolsoni-Silva, Leme, Lima, Costa-Júnior e Correia (2009) desenvolveram um programa de intervenção em grupo que tinha por objetivo a promoção de habilidades sociais em estudantes universitários e recém-formados com dificuldades interpessoais. Os autores chamam atenção para o potencial de prevenção do procedimento, uma vez que foi procurado por estudantes sem indicação clínica e que apresentavam déficits em habilidades sociais, e que melhoraram estatisticamente após a intervenção. Pureza, Rush, Wagner e Oliveira (2012) também obtiveram resultados positivos ao desenvolverem uma proposta de treinamento de habilidade social com universitários na qual

os participantes que finalizaram a intervenção apresentaram uma redução significativa dos sintomas da ansiedade social.

Em uma intervenção longitudinal com 34 estudantes universitários, Ferreira, Oliveira e Vandenberghe (2014) apresentaram como resultado positivo a redução no longo prazo dos traços de ansiedade dos participantes, bem como um aumento no escore de comportamentos voltados ao bom desempenho das habilidades sociais. Durante os 05 anos que o estudo esteve vigente, os pesquisadores não encontraram oscilações significativas nos escores dos participantes, indicando a estabilidade dos níveis de melhora e manutenção dessa mudança na alteração de repertório comportamental. Outro programa interventivo formulado por Del Prette & Del Prette (2003) mostrou relação com o aumento dos níveis de importantes características associadas a comportamentos pró-sociais, tais como: autoafirmação, expressão de afetos positivos, desenvoltura social, autoexposição a desconhecidos e autocontrole de ansiedade entre os participantes. Em outra aplicação do THS com 35 universitários da área de ciências exatas, Lopes, Dascanio, Ferreira, Del Prette e Del Prette (2017) demonstraram que o programa promoveu a aquisição de habilidades e sua manutenção, auferida na medida de seguimento após três meses de finalização do programa.

Assim, dada a importância das habilidades sociais para a adaptação universitária (Gerk & Cunha, 2006; Soares, Francischetto, Peçanha, Miranda, & Dutra, 2013), para a prevenção e redução do uso de drogas (Schneider, Limberger, & Andreatta, 2016) e como fator de proteção ao desenvolvimento (Murta, 2005), descreve-se a metodologia de uma oficina de habilidades sociais com universitários.

Método

Participantes

A divulgação da oficina foi feita via *mailing* da Pró-reitoria de Assuntos Estudantis e de Cidadania da universidade, e inscrição dos participantes foi feita por ordem de chegada. Os interessados preenchiam um formulário eletrônico com dados sociodemográficos ao se inscreverem para participar da oficina. Nesta fase, 18 universitários se inscreveram e, após passar por uma entrevista de triagem, nove foram encaminhados para a oficina, sendo um universitário do sexo masculino e oito do sexo feminino, todos alunos de diferentes cursos da universidade. O processo de triagem tinha por objetivo identificar se a demanda relatada pelo estudante se encaixava nos objetivos da oficina, e aqueles cuja demanda não se enquadrava eram encaminhados para as outras modalidades de oficina oferecidas pelo projeto ou para atendimento individual.

Os nove participantes tinham em média 30 anos de idade (*Dp*: 10,96); renda média familiar de R\$ 2.770,00 (*Dp*: 907,37); estavam em sua maioria no seu 1º curso superior (77,77%) e em sua maioria recebiam auxílio ou bolsa da universidade (77,77%). Todos os participantes da oficina assinaram um Termo de Consentimento, concordando com a utilização dos dados e informações da oficina para fins didáticos e de estudo de caso, resguardo o sigilo da identidade. A descrição das queixas iniciais de cada um dos participantes, identificados pela numeração de 1 a 9 (P1 a P9) é apresentada a seguir.

P1, sexo feminino, 28 anos. A cliente apresentou como queixa inicial a dificuldade de se impor ou se livrar de assédio (físico e moral), tendo como objetivo principal aprender a negar pedidos e se expressar nas relações interpessoais, principalmente, quando relacionadas a pessoas que a participante julgava ocupar um papel de autoridade. A cliente relatou também que sempre teve poucos amigos e era desconfiada.

P2, 29 anos, sexo feminino, se inscreveu para participação na oficina devido à dificuldade de falar em público, sobretudo em situações de apresentação de trabalhos acadêmicos. A cliente afirmou ficar muito ansiosa nesse contexto, falar muito rápido e, com isso, acreditava não conseguir transmitir as pessoas o conteúdo de suas apresentações. Além disso, também verbalizou como queixa a dificuldade de expor suas opiniões por medo do julgamento das pessoas.

P3, 20 anos, sexo feminino. Relatou como principal motivo para participar da oficina problemas de relacionamento interpessoal como: grande dificuldade de falar em público, expressar amor ou afeto, até mesmo por familiares. Ao descrever sua dificuldade com a expressão de amor, a cliente afirmou não conseguir manter contato físico, por exemplo, abraçar ou beijar. De acordo com a cliente, suas dificuldades de falar em público a atrapalhavam principalmente na apresentação de seminário na faculdade.

P4, 20 anos, sexo feminino. Relatou como motivo que a levou a buscar a oficina a dificuldade de falar em público: sentia tremores pelo corpo ao apresentar trabalho em público e gaguejava. Além disso, tinha dificuldade de emitir opiniões e, com isso, relatava se sentir excluída de alguns ambientes; quando conseguia expressar suas opiniões em algumas interações chegava a se sentir mal, tamanha a ansiedade.

P5, 21 anos, sexo masculino, relatou como queixa dificuldade em apresentar seminários e palestras na faculdade, ficando muito ansioso nessas situações. Além disso, relatou dificuldades na realização de tarefas e obrigações (procrastinação), dificuldade de emitir opiniões pessoais ou discordantes das pessoas e dificuldade de defender seus direitos.

Descreveu-se como tímido, e afirmou usualmente se calar diante das situações como forma de evitar conflitos.

P6, 27 anos, sexo feminino. Como queixas iniciais relatou ter dificuldades para falar em público, e ter tido problemas na apresentação de seu trabalho de conclusão de curso, devido à ansiedade e nervosismo na situação. Preocupava-se bastante com essa dificuldade, tendo em vista que falar em público era uma atribuição frequente em sua profissão. Além disso, relatou ter dificuldades e em expor suas opiniões ou discordar das pessoas, chegando a ter, em algumas dessas situações comportamento verbal agressivo.

P7, 29 anos, sexo feminino, apresentava deficiência física e relatava ter dificuldade de lidar com os questionamentos relacionados a seu problema físico. Relatou também ter dificuldade de lidar com situações onde as pessoas tinham medo e receio de se aproximar devido ao preconceito em relação a sua condição. Tais dificuldades estavam impactando a realização de atividades cotidianas, e também o seu desenvolvimento no curso superior.

P8, 51 anos, sexo feminino. Segundo sua descrição, a cliente passou muitos anos longe dos estudos e diante disso tinham muita dificuldade para manter a atenção, dificuldade na retenção de informações, e não conseguia apresentar seminários sem sentir ansiedade. Afirmava se sentir inferior aos demais colegas de classe e tinha dificuldades de expressar suas opiniões.

P9, 45 anos, sexo feminino. Também descreveu ter retomado os estudos depois de muito tempo sem estudar, com isso, apresentava dificuldade para manter a atenção. Descreveu que, pelo fato de ter mais idade que muitos alunos de seu curso, acabava por sentir-se extremamente insegura e ansiosa ao ter que apresentar trabalhos, mesmo dominando o conteúdo da apresentação.

A oficina foi realizada em sala de grupo do Núcleo de Psicologia Aplicada da Universidade, em sessões semanais de 1 hora e meia de duração cada, sendo realizadas 8 sessões no total. As atividades foram conduzidas por uma dupla de terapeutas, graduandos em Psicologia, a partir do 7º período, sob supervisão de professora orientadora com formação e experiência em análise do comportamento.

Materiais e instrumentos

Foram utilizados diversos materiais de intervenção, de acordo com os objetivos das sessões da oficina: textos impressos, papel para confecção de cartazes e pincéis, além de materiais específicos do THS descritos a cada sessão. Ao final das 8 sessões da oficina foi utilizado um Inventário de Satisfação do Usuário (ISU), adaptado de Eyberg (1993). O ISU é um questionário que visa avaliar o grau de satisfação do participante com a oficina. É composto

por questões (em escala *likert* de 5 pontos) que buscam investigar qual a percepção do participante sobre seu grau de aprendizagem com relação ao tema da oficina, sobre sua percepção quanto ao seu engajamento pessoal nas sessões e ainda sobre como avalia suas dificuldades no campo das habilidades sociais após a participação na oficina. Além dessas questões, o inventário ainda apresentava três questões discursivas que buscam investigar as atividades e discussões realizadas na oficina que o participante considerava mais interessante, sugestões para as próximas edições da oficina, e, por último, a avaliação da atuação das alunas-terapeutas.

Procedimentos por sessão

Sessão 1: O objetivo desta sessão foi estabelecer o contrato com o grupo e o vínculo terapêutico, bem como levantar as principais dificuldades dos participantes no campo das habilidades sociais. *Descrição da Sessão:* Foi realizada a apresentação da oficina e das terapeutas, definições quanto ao horário de início e término, foi firmado o contrato terapêutico do grupo e foi feita a leitura e assinatura do Termo de Consentimento. Inicialmente, foi realizada uma dinâmica em trios para a apresentação dos participantes, dizendo seus nomes, idade, cursos que frequentam e expectativas com relação à participação no grupo. Em seguida, passou-se à descrição dos motivos que fizeram os participantes se inscreverem na oficina. P8 afirmou ter grande dificuldade em apresentar trabalhos, por mais que se preparasse; essa queixa foi compartilhada também por P4, P9 e P2. Durante essa discussão, P1 relatou sua dificuldade em negar pedidos e expressar desconforto, bem como problemas relacionados a abusos morais e físicos sofridos.

Em seguida, as terapeutas explicaram brevemente o que eram as habilidades sociais e solicitaram aos participantes que marcassem em um questionário, aquelas dimensões das habilidades sociais que consideravam que tinha dificuldade, dentre as seguintes: iniciar e manter conversações; falar em público; expressões de amor, agrado e afeto; defesas dos próprios direitos; pedir favores; recusar pedidos; fazer obrigações; aceitar elogios; expressão de opiniões pessoais, inclusive discordantes; expressão justificada de incômodo, desagrado ou enfado; desculpar-se ou admitir ignorância; pedido de mudança no comportamento do outro; e enfrentar críticas (atividade baseada nas dimensões apresentadas por Caballo, 1996).

Sessão 2: O objetivo da sessão foi apresentar e discutir os três estilos de resposta comportamental (agressivo, passivo e assertivo) e realizar a atividade relacionada a estes conceitos. *Descrição da Sessão:* Foram apresentados os conceitos dos três estilos de resposta, buscando na discussão com os participantes se eles teriam algum relato sobre essas formas de

se comportar. Os conceitos foram ficando mais claros à medida que os próprios participantes traziam exemplos de situações do seu cotidiano. Alguns colegas de P3 que integravam a oficina relataram que por vezes a universitária se comportava de forma verbalmente agressiva, mesmo sem perceber, e a cliente pareceu surpresa com a afirmação. P8 afirmou que por vezes se via passiva diante de várias situações em seu cotidiano, seja na universidade ou em casa. Já P6 relatou que tanto em seu trabalho quanto na vida pessoal era muito agressiva, principalmente quando discordava da opinião de alguém e que não sabia como se colocar de outra forma, pois considerava algumas opiniões tão absurdas que não conseguia se controlar. P6 relatou ainda que escreveu um texto em sua rede social e recebeu uma grande quantidade de críticas, e que, durante a sessão percebeu que as duras críticas ocorreram principalmente devido ao modo como ela se expressou, usando palavras “pesadas” em um tom agressivo.

Sessão 3: O objetivo foi continuar a discussão sobre os três estilos de resposta e apresentar os direitos humanos básicos, por meio da Lista de Direitos Humanos Básicos (Caballo, 1996), que consiste na apresentação de 23 direitos, permitindo uma discussão sobre as crenças de cada um dos participantes em relação a seus direitos nas relações interpessoais. *Descrição da Sessão:* Foi discutida a atividade de discriminação dos comportamentos, na qual os participantes recebiam uma lista de situações e deveriam avaliar (em sub-grupos) se o comportamento exibido na situação havia sido passivo, agressivo ou assertivo. Depois, cada situação foi discutida pelo grupo todo e foi refletido sobre a importância dos componentes não-verbais da assertividade, uma vez que algumas das situações relatadas por escrito geraram dúvidas entre os participantes, pois a depender da entonação da fala da pessoa, por exemplo, a situação poderia ser avaliada de forma diferente (agressiva ou passiva, por exemplo). Após esta atividade, foi feita a leitura da lista de direitos humanos, seguidas de discussão, e os participantes relatam surpresa sobre alguns dos direitos como: ‘O direito de mudar de opinião’, ‘O direito de cometer erros – e ser responsável por eles’, ‘O direito a fazer menos do que humanamente é capaz de fazer’ e ‘O direito a recusar pedidos sem ter de se sentir culpado (a) ou egoísta’. Esse último direito foi de grande surpresa aos participantes, pois alguns perceberam que tinham a necessidade de sempre agradar o outro, sem se preocupar consigo mesmo, como no caso de P1 e P9.

Sessão 4: O objeto dessa sessão foi iniciar os ensaios comportamentais dos comportamentos de ‘aceitar elogios’ e ‘recusar pedidos’, um dos mais apontados pelos participantes no questionário aplicado na 1ª sessão. *Descrição da Sessão:* Foram encenados e discutidos os comportamentos de ‘aceitar elogios’ e ‘recusar pedidos’, em que P1 demonstrou

grande desconforto, verbalizando que: “Acho muito difícil conseguir recusar qualquer pedido, principalmente de autoridades como professores. Sempre aceito e acabo tendo que fazer mais coisas do que consigo aguentar”, foram então, por meio do procedimento do ensaio comportamental, dadas dicas de outros modos que a participante poderia se comportar. Alguns colegas de P4 relataram que a cliente não conseguia aceitar bem elogios, sempre tentando se depreciar para mostrar que “não merece ouvir o elogio”. Seguindo a temática sobre os elogios, foi passada aos participantes uma tarefa de casa, que consistia em elogiar três pessoas durante a semana e perceber as reações tanto sua quanto das pessoas elogiadas. Além disso, foi combinado que um dos participantes prepararia algo ligado a sua formação profissional para apresentar no ensaio comportamental de falar em público na sessão seguinte.

Sessão 5: Nesta sessão continuou-se os ensaios comportamentais com os comportamentos de “falar em público” e de “pedir favores”. *Descrição da Sessão:* Foi realizada a discussão da tarefa de casa sobre os elogios e os participantes relataram ter tido dificuldade em realizar a tarefa e foram discutidas as razões dessa dificuldade. P9 realizou uma apresentação como ensaio comportamental do comportamento de “falar em público”, demonstrando nervosismo e ansiedade durante a realização da atividade. Após a apresentação da cliente foi dado *feedback* sobre seu desempenho e discutiu-se sobre como é necessária a preparação para apresentar algo, ter domínio do conteúdo e da utilização dos recursos tecnológicos para a apresentação, e estar preparado para contratemplos. Muitos dos participantes relataram que boa parte de sua dificuldade de apresentar trabalhos ou falar em para um público advinha de uma falta de preparo adequado para a tarefa, devido em grande parte ao hábito de procrastinar essas atividades. Foi realizado também o ensaio comportamental de “pedir favores”, e P2 relatou dificuldade, principalmente no trabalho, pois às vezes estava muito sobrecarregada e não consegue pedir para alguém ajudá-la.

Sessão 6: Continuação dos ensaios comportamentais com as respostas de “falar em público”, “expressão de opiniões”, “expressão de amor e afeto” e “expressão justificada de incômodo”. *Descrição da Sessão:* A maioria dos participantes relatou grande dificuldade em “expressão de opiniões” e “expressão justificada de incômodo”, P2 e P4, por exemplo, disseram ficar constrangidas em ter que expressar opinião contrária aos demais, com medo de serem excluídas do grupo. Discutiu-se de que forma seria mais assertivo expressar essas opiniões minimizando a probabilidade de reações negativas por parte das outras pessoas. P3 relatou ter grande problema em expressar afeto com as pessoas, e verbalizou “Não gosto que as pessoas me abracem, me sinto estranha, não gosto desse contato”. Foi discutido como pode ser difícil

demonstrar afeto, dependendo de algumas contingências da história de vida de cada um, bem como maneiras apropriadas de fazê-lo.

Sessão 7: Continuação dos ensaios comportamentais com o comportamento de “falar em público” e discussão sobre formas de lidar com a deficiência, tendo em vista a característica específica de uma das participantes da oficina. *Descrição da Sessão:* A participante P7 verbalizou que “Tem vezes que é difícil não notar os olhares das pessoas, eu já até acostumei e não ligo muito, só é ruim quando são crianças e elas vem fazer perguntas, realmente não sei como lidar com isso”. No grupo havia alguns participantes que trabalhavam com pessoas com algum tipo de deficiência, principalmente crianças, e o próprio grupo acabou dando dicas para P7 de como conversar com as crianças sobre a deficiência.

Sessão 8: Término dos ensaios comportamentais de “falar em público” e avaliação da oficina. *Descrição da Sessão:* P6 foi a última a se apresentar, e sua apresentação foi discutida com o grupo, pontuando as necessidades de melhoria em seu desempenho. Foi feita uma dinâmica de avaliação da oficina, em seguida, aplicado o ISU para cada um dos participantes.

Resultados e discussão

As diversas dimensões das habilidades sociais, conforme descrito por Caballo (1996) puderam ser trabalhadas com os participantes a partir de diferentes atividades na oficina, mas o treinamento do repertório se deu principalmente pela técnica do ensaio comportamental. Nas sessões nas quais tais ensaios foram realizados, as dificuldades dos participantes ficaram evidentes, sobretudo no que se refere ao comportamento de falar em público. P6, por exemplo, se mostrou bem ansiosa na apresentação, mesmo tendo domínio do conteúdo; já P4, P5 e P9, além do nervosismo em se expor, aparentavam também não ter feito uma preparação adequada da apresentação. Tais aspectos foram discutidos na sessão com os participantes a fim de ajudá-los a discriminar as variáveis implicadas em seu desempenho no comportamento de falar em público. Assim sendo, a dificuldade de falar em público de alguns participantes advinha não propriamente da falta repertório para tal, mas da falta de preparo da apresentação.

Na dinâmica de avaliação, realizada na última sessão do grupo, foi solicitado aos participantes que descrevessem mudanças percebidas em seu comportamento, após a participação na oficina. Todos os participantes descreveram mudanças positivas, dentre as quais destacamos algumas verbalizações:

Agora até consigo negar alguns pedidos do meu orientador que acho que são abusivos. Ele me pediu para dar uma aula para a turma dele de algo que eu não conhecia, disse isso a ele. Ele entendeu e pude reformular a aula. Ainda não é o ideal, mas já é bem mais do que conseguia antes. (P1)

Antes tinha muita dificuldade de demonstrar afeto, nunca gostei de abraçar e essas coisas, mas agora parece menos estranho. (P3)

Percebi que não preciso ser agressiva para mostrar minha opinião e que quando sou assim as pessoas costumam se afastar. Sei que se for mais assertiva diminuem as chances de ter conflitos com as pessoas. (P6)

Tais verbalizações são indicadores da aquisição de novos repertórios, por meio dos quais os participantes passaram a responder de forma mais efetiva em algumas situações interpessoais vivenciadas em seu cotidiano, conforme apontado por Del Prette e Del Prette (2011) e diminuíram a frequência de respostas agressivas e passivas em seu repertório. As respostas dos participantes no ISU também são indicadoras de uma percepção positiva acerca dos resultados da oficina. Em uma escala *likert* de 1 a 5 pontos, onde 1 seria a menor intensidade e 5 a intensidade máxima, foram obtidas as seguintes médias nas respostas: 1) Quando participei dos encontros da oficina, acho que aprendi sobre as habilidades sociais (M=4,77); 2) Em relação à minha participação na oficina, considero que tive aproveitamento (M=4,77); 3) Em relação à confiança em minhas habilidades sociais após a participação na oficina, sinto que estou (M=4); e 4) Em relação ao sentimento de ter participado da oficina (M=4,77).

Nas questões discursivas do instrumento, os participantes apresentaram como atividades que mais acharam interessantes os ensaios comportamentais e a possibilidade de dar e receber *feedback*; em relação às sugestões de melhoria na oficina, a maioria relatou estar satisfeito com a proposta mas houve sugestões de aumento do número de encontros, sobretudo devido ao fato de que cada participante só conseguiu fazer o ensaio comportamental do falar em público uma única vez; já em relação à atuação dos alunos-terapeutas todas as avaliações foram positivas, conforme exemplificado por algumas respostas do instrumento:

São ótimas, muito atenciosas e profissionais nas abordagens, sempre respeitam e incentivam que os participantes se expressem. (P4)

Foram excelentes, buscaram sempre ter paciência, deram as atividades de forma muito clara, e apresentaram total segurança do que estavam apresentando. Fazendo assim que ficasse muito confortável para participar das atividades. (P5)

Excelentes, são bem dinâmicas, auxiliaram o tempo todo, deixaram bem à vontade para expor ideias. Sempre deram *feedback* das atividades, se dedicaram bastante. (P7)

Ao longo dos encontros foi possível perceber a evolução dos participantes, e o impacto das habilidades sociais em sua vida acadêmica, conforme apontado nos estudos da área (Bolsoni-Silva & Loureiro, 2014; Feitosa et al., 2012). Inicialmente, os participantes relatavam situações em que essas dificuldades com as habilidades sociais geravam problemas em sua vida acadêmica, sobretudo no que se refere ao comportamento de “falar em público” que ocupou bastante tempo dos ensaios comportamentais realizados em sessão.

Conclui-se que a entrada do estudante no ensino superior representa um momento de transição e requer uma série de habilidades, nem sempre desenvolvidas na história de vida do universitário, para que seja bem sucedido pessoal e profissionalmente, e que uma oficina de desenvolvimento de habilidades sociais pode contribuir para a ampliação do repertório dos participantes, conforme já demonstrado pela literatura da área (Bolsoni-Silva et al., 2009; Ferreira et al., 2014; Del Prette & Del Prette, 2003; Lopes et al., 2017; Pureza et al., 2012). Assim, propostas de intervenção nas habilidades sociais como a oficina aqui descrita devem ser implementadas em outros contextos com a população universitária, que pode se beneficiar em termos pessoais e profissionais da melhoria de seu repertório.

Referências

- Alarcón, C. D., Arévalo, M. T. V., Torres, I. C. S., Soto, L. F. L., & Cardona, J. A. T. (2012). Motivações e recursos para o consumo de substâncias psicoativas nos universitários. *Hacia La Promoción de La Salud*, 17(1), 92-104.
- Bardagi, M. P., & Hutz, C. S. (2012). Rotina acadêmica e relação com colegas e professores: impacto na evasão universitária. *Psico*, 43(2), 174-184.
- Bolsoni-Silva, A. T., Leme, V. B. R., Lima, A. M. A. D., Costa-Júnior, F. M. D., & Correia, M. R. G. (2009). Avaliação de um treinamento de habilidades sociais (THS) com universitários e recém-formados. *Interação em Psicologia*, 13(2), 241-251.
- Bolsoni-Silva, A. T., & Loureiro, S. R. (2014). The role of social skills in social anxiety of university students. *Paidéia (Ribeirão Preto)*, 24(58), 223-232.
- Bolsoni-Silva, A. T., Loureiro, S. R., Rosa, C. F., & Oliveira, M. C. F. A. D. (2010). Caracterização das habilidades sociais de universitários. *Contextos Clínicos*, 3(1), 62-75.
- Bondan, A. P. & Bardagi, M. P. (2008). Comprometimento profissional e estressores percebidos por graduandos regulares e tecnológicos. *Paidéia*, 18(41), 581-590.
- Caballo, V. E. (1996). *Manual de técnicas de terapia e modificação do comportamento*. São Paulo: Santos.
- Caballo, V. E. (2003). *Manual de avaliação e treinamento das habilidades sociais*. São Paulo: Santos Livraria e Editora.
- Del Prette, A. & Del Prette, Z.A.P. (2001) *Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Del Prette, A. & Del Prette, Z.A.P. (2003). No contexto da travessia para o ambiente de trabalho: Treinamento de habilidades sociais com universitários. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 8(3), 413-420.

- Del Prette, A. & Del Prette, Z.A.P. (2011). *Habilidades sociais: Intervenções efetivas em grupo*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Del Prette, A. & Del Prette, Z.A.P. (2013) Programas eficazes de entrenamiento en habilidades sociales basados en métodos vivenciales. *Apuntes de Psicología*, 31(3), 67-76.
- Eyberg, S. M. (1993). Consumer satisfaction measures for assessing parent training programs. Em L. VandeCreek, S. Knapp, & T.L. Jackson (Eds.). *Innovations in Clinical Practice: A source book* (Vol. 12, pp.377-382). Sarasota, FL: Professional Resource Press.
- Feitosa, F. B., Del Prette, Z. A. P., & Del Prette, A. (2012). Social skills and academic achievement: The mediating function of cognitive competence. *Temas em Psicologia*, 20(1), 61-70.
- Ferreira, V.S., Oliveira, M.A. & Vandenberghe, L. (2014). Efeitos a curto e a longo prazo de um grupo de desenvolvimento de habilidades sociais para universitários. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 30(1), 73-81.
- García-Ros, R., Pérez-González, F., Pérez-Blasco, J. & Natividad, L.A. (2012) Academic stress in first-year college students. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 44(2), 143-154.
- Gerk, E., & Cunha, S.M. (2006). As habilidades sociais na adaptação de estudantes ao ensino superior. Em: M. Bandeira, Z. A. P. Del Prette, & A. Del Prette (Orgs.) *Estudos sobre habilidades sociais e relacionamento interpessoal* (pp.181-198). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Guilhardi, H. J. (2012). Assertividade-Inassertividade em um referencial comportamental. *Instituto de Terapia por Contingências de Reforçamento*. Campinas, SP. Recuperado de <http://itcrcampinas.com.br/txt/assertividade.pdf>
- Karino, C. A., & Laros, J.A. (2014) Ansiedade em situações de prova: evidências de validade de duas escalas. *Psico USF*, 19(1), 23-36.
- Lopes, D. C., Dascanio, D., Ferreira, B. C., Del Prette, A., & Del Prette, Z. A. P. (2017). Treinamento de habilidades sociais: Avaliação de um programa de desenvolvimento interpessoal profissional para universitários de ciências exatas. *Interação em Psicologia*, 21(1), 55-65.
- Morais, L. M., Mascarenhas, S., & Ribeiro, J. L. P. (2010). Diagnóstico do estresse, ansiedade e depressão em universitários: Desafios para um serviço de orientação e promoção da saúde psicológica na universidade - um estudo com estudantes da UFAM – Brasil. *Revista Amazônica*, 10(1), 55-76.

- Murta, S. G. (2005). Aplicações do treinamento em habilidades sociais: análise da produção nacional. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 18(2), 283-291.
- Padovani, R. C., Neufeld, C. B., Maltoni, J., Barbosa, L. N. F., Souza, W. F., Cavalcanti, H. A. F., & Lameu, J. N. (2014). Vulnerabilidade e bem-estar psicológicos do estudante universitário. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas*, 10(1), 02-10.
- Pettit, M. L., & DeBarr, K. A. (2011). Perceived stress, energy drink consumption, and academic performance among college students. *Journal of American College Health*, 59(5), 335-341.
- Piemontesi, S. E., Heredia, D. E., Furlan, L. A., Sánchez-Rosas, J. & Martínez, M. (2012). Ansiedade frente a testes e estilos de enfrentamento com o estresse acadêmico em estudantes universitários. *Anales de Psicología*, 28(1), 89-96.
- Pureza, J. R., Rusch, S. G. S., Wagner, M., & Oliveira, M. S. (2012). Treinamento de habilidades sociais em universitários: uma proposta de intervenção. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas*, 8(1), pp. 2-9.
- Schneider, J. A.; Limberger, J.; Andretta, I. (2016). Habilidades sociais e drogas: Revisão sistemática da produção científica nacional e internacional. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 34(2).
- Silva, E. C., & Tucci, A. M. (2015). Intervenção breve para redução do consumo de álcool e suas consequências em estudantes universitários brasileiros. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 28(4), 728-736.
- Soares, A. B., Francischetto, V., Peçanha, A. P. C. M., Miranda, J. M., & Dutra, B. M. S. (2013). Inteligência e competência social na adaptação universitária. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 30 (3), 317-328.
- Soares, A. B. & Del Prette, Z. A. P. (2015) Habilidades sociais e adaptação à universidade: Convergências e divergências dos construtos. *Análise Psicológica*, 2(33), 139-151.
- Valerio, T. D., Kim, M. J. & Sexton-Radek, K. (2016). Association of stress, general health, and alcohol use with poor sleep quality among U.S. college students. *American Journal of Health Education*, 47(1), 17-23.