

## Formação em Psicologia: avaliando habilidades sociais profissionais em universitários

## Psychology academic formation: evaluating professional social skills among universities students

*Alberdgrijsat Alessandra Ramos Reis(1); Nádia Prazeres Pinheiro-Carozzo(2)*

1 Psicóloga. Especialista em Avaliação Psicológica. Coordenação de Acolhimento Institucional e Familiar da Secretaria Municipal da Criança e Assistência Social, São Luís, MA, Brasil.

E-mail: ale\_sandrareis@hotmail.com | ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3134-088X>

2 Psicóloga. Mestra em Psicologia da Saúde. Doutora em Psicologia Clínica e Cultura. Docente no Departamento de Psicologia da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), Brasil.

E-mail: nadia.pinheiro@ufma.br | ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5606-129X>

**Revista Brasileira de Ensino Superior**, Passo Fundo, vol. 6, n. 2, p. 34-51, abril-junho, 2022 - ISSN 2447-3944

[Recebido: maio 3, 2018; Aceito: julho 5, 2020]

DOI: <https://doi.org/10.18256/2447-3944.2022.v6i2.2706>

### Endereço correspondente / Correspondence address

Nádia Prazeres Pinheiro-Carozzo

Universidade Federal do Maranhão. Cidade Universitária  
Dom Delgado, Centro de Ciências Humanas,  
Departamento de Psicologia. Avenida dos Portugueses,  
1966, Bacanga, São Luís – MA, Brasil. CEP: 65080-805

Sistema de Avaliação: *Double Blind Peer Review*

Como citar este artigo / How to cite item: [clique aqui! / click here!](#)

## Resumo

Este estudo teve como objetivo analisar o repertório de Habilidades Sociais Profissionais (HSP) de alunos concluintes de cursos de Psicologia de Universidades do Maranhão. Setenta e oito estudantes, matriculados no último ano da graduação, responderam a um protocolo de caracterização individual e um questionário de Habilidades Sociais Profissionais do Psicólogo. Os dados foram analisados por meio de estatística descritiva e inferencial, utilizando-se o software IBM SPSS® versão 20. Os resultados indicam que os alunos da amostra apresentam, em geral, um elaborado repertório de HSP, apesar de déficits terem sido identificados em habilidades específicas. Assim como foi encontrada uma correlação positiva e significativa entre o repertório de HSP e a idade, indicando que quanto mais idade, mais elaborado o dito repertório. Evidencia-se a necessidade de estudo, treino e desenvolvimento de tais habilidades, de modo transversal, no currículo da graduação.

**Palavras-chave:** Habilidades sociais profissionais. Ensino Superior. Universitários. Graduação em Psicologia.

## Abstract

This research aimed to analyze the repertoire of Professional Social Skills (PSS) of the undergraduate students of Psychology courses of Universities of Maranhão. Seventy-eight students enrolled in the last year of the undergraduate course answered an individual characterization protocol and a psychologist's professional social skills questionnaire. Data were analyzed through descriptive and inferential statistics using IBM SPSS® version 20. Results indicate that, overall, the students present an elaborate repertoire of PSS, although deficits have been identified; and there is a positive correlation between PSS repertoire and years of age, indicating that the older the more elaborated the repertoire. There is evidence of the need to study, train, and develop such skills transversally in the undergraduate curriculum.

**Keywords:** Professional social skills. Higher education. Undergraduate students. Psychology graduation.

## 1 Introdução

A sociedade contemporânea exige de crianças, jovens e adultos, o desenvolvimento de um repertório de habilidades sociais cada vez mais elaborado (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2005) e isto é reflexo de que tais habilidades se configuram como componentes essenciais na construção das relações interpessoais. Del Prette e Del Prette (2014) apontam que os sujeitos socialmente competentes tendem a desenvolver e manter relações pessoais e profissionais “mais produtivas, satisfatórias e duradouras, além de melhor saúde física e mental e bom funcionamento psicológico” (p. 30). Somando a que tais habilidades são aprendidas durante a vida pessoal e escolar, há interesse das instituições educadoras nesse campo teórico-prático.

Habilidades sociais foram definidas como “diferentes classes de comportamentos sociais do repertório de um indivíduo, que contribuem para a competência social, favorecendo um relacionamento saudável e produtivo com as demais pessoas” (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2005, p. 31). As interações sociais são influenciadas pelas particularidades de cada contexto. Isso quer dizer que, contextos específicos, tais como familiar, escolar, religiosos, profissional etc., demandam conjuntos de habilidades sociais também específicos e, muitas vezes, essenciais para o bom desenvolvimento dos relacionamentos ali estabelecidos (PEREIRA; DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009; DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2014).

Nesse sentido, a configuração atual do mercado de trabalho tem possibilitado que questões voltadas para a relevância das habilidades sociais ganhem cada vez mais espaço de discussão. Como afirma Menkes (2011, p. 73), “saber relacionar-se passa a ser tão ou mais importante do que apenas saber fazer”. As novas demandas do mercado não se satisfazem apenas com profissionais que apresentem boas habilidades técnicas. Agora, são valorizados aqueles que possuem um conjunto de habilidades interpessoais que dê suporte para a construção e manutenção de relacionamentos satisfatórios no ambiente de trabalho.

Dando ênfase ao contexto profissional, Pereira, Del Prette e Del Prette (2009, p. 339) comentam que “o trabalho e as atividades ocupacionais em geral constituem contextos essencialmente interativos e, portanto, demandam habilidades de relacionamento interpessoal, também contribuindo para o desenvolvimento desse repertório”. Nesse mesmo estudo, é sinalizado que os trabalhadores com um repertório de HS mais elaborado estão mais propensos a obterem sucesso em processos seletivos; bem como, estando empregados, aumentar a probabilidade de bem-estar e estabelecimento de clima organizacional favorável ao labor. Isso pode garantir grandes vantagens para aqueles que possuem estas habilidades ao fomentar a criação de um ambiente laboral positivo.

Algumas habilidades relevantes no contexto de trabalho são: manter relações produtivas e satisfatórias no ambiente de trabalho; resolver conflitos interpessoais e

intergrupais; aglutinar pessoas e coordenar tarefas em grupo; expressar sensibilidade e empatia ante as necessidades do interlocutor; automotivar-se para o trabalho, desenvolvendo o otimismo e a perseverança; lidar adequadamente com as próprias emoções e as emoções dos outros; expressar-se de forma honesta e assertiva em situações interpessoais críticas; demonstrar criatividade, autocontrole e confiança nas próprias potencialidades e; lidar de modo efetivo com o stress e as situações estressantes (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2006).

Como apontam Del Prette e Del Prette (2014), quase nenhuma profissão acontece no isolamento absoluto. Ao contrário, muitos ofícios se alicerçam quase que totalmente nas interações sociais, na relação com o outro. Há algumas profissões, dentre elas a do psicólogo, em que a realização de suas atividades acontece amplamente sustentadas nas interações sociais. E estas habilidades favorecem não somente o manejo de diferentes demandas interpessoais, como também o cumprimento de metas, bem-estar e o respeito a diretos.

Mais especificamente,

[...] no caso da Psicologia, as dificuldades interpessoais e as dificuldades relativas à competência social são ainda mais críticas, dado o caráter interpessoal da atuação e do objeto da intervenção psicológica, associado, em geral, a problemas de natureza relacional ou que afetam as relações sociais (DEL PRETTE; DEL PRETTE; BARRETO, 1999, p. 32, tradução nossa).

Contudo, mesmo sendo altamente exigido dos psicólogos que estes desenvolvam e apresentem um repertório de habilidades sociais complexo, correndo o risco de insucesso profissional, segundo Magalhães e Murta (2003), o ensino formal e sistemático das habilidades sociais está recebendo pouco destaque, chegando a ser até negligenciado em cursos de graduação em Psicologia. Bandeira e autores (2006) apontam que:

[...] apesar de haver uma preocupação neste sentido, por parte de professores de cursos universitários e de supervisores no contexto das organizações, as habilidades interpessoais não têm sido abordadas de forma sistemática. Esta tendência sugere implicitamente, pelo menos, duas explicações: que as habilidades necessárias para lidar com situações de interação social estão sendo consideradas com parte já existente no repertório dos alunos, portanto, sem necessidade de ser desenvolvida nos cursos ou, então, que a importância deste repertório de habilidades sociais tem sido subestimada ou considerada como relativamente pouco importante, comparativamente aos conhecimentos técnicos a serem ensinados no curso (BANDEIRA et al., 2006, p. 140).

Pesquisas voltadas a este tema no Brasil tiveram início privilegiado. Del Prette e Del Prette, autores pioneiros acerca das HS no Brasil, em entrevista concedida a Manolio e Ferreira (2011), apontam que as questões que orientaram os primeiros estudos no campo teórico-prático das habilidades sociais no Brasil estavam vinculadas às habilidades sociais profissionais (HSP), uma vez que: “estavam associadas à formação de alunos-estagiários de Psicologia em diferentes lugares e às queixas de estudantes de Psicologia e de outros cursos sobre seus desempenhos interpessoais” (p. 539). Entretanto, tal pioneirismo não garantiu o avanço na área de pesquisa. Goulart Jr., Camargo e Moreira (2019), em revisão da produção científica nacional, atestam a escassez de estudos sobre HSP, muito embora pontuem a ocorrência de estudos sobre HS aplicadas ao âmbito laboral, tendo como público-alvo os trabalhadores de organizações. Ressalta-se que, apesar de guardarem aproximações, HSP e HS não coincidem. Sendo HS um conceito mais amplo e HSP mais específico, consistindo em uma classe das HS.

Bandeira e autores (2006) realizaram uma pesquisa com 74 psicólogos que atuavam em uma cidade do interior de Minas Gerais, utilizando um questionário fechado contendo 51 habilidades sociais profissionais. Os autores avaliaram o grau de importância, atribuída pelos psicólogos, às habilidades interpessoais consideradas mais relevantes para atuação profissional em Psicologia, bem como o grau de domínio que eles possuíam destas habilidades. Os resultados obtidos revelaram que, dentre as 51 habilidades avaliadas, 39 foram consideradas de muita ou máxima importância para a atuação profissional na Psicologia. Com relação ao domínio, os escores estiveram, em geral, abaixo dos alcançados com a escala de importância. O que revelou que, em alguns casos, os profissionais consideravam possuir déficit em HS que eles mesmos consideravam importantes. De acordo com esse estudo, as quatro habilidades consideradas como as mais importantes para atuação profissional em Psicologia foram: “Ouvir, com atenção a fala da outra pessoa”, “Observar, com atenção, expressões verbais relevantes”, “Recusar pedidos abusivos” e “Ajudar o outro a identificar os seus sentimentos”.

Diante desses resultados, abre-se a problemática de aquisição dessas habilidades ainda durante o processo de formação acadêmica. Foi o que levou Del Prette e autores (2004) a caracterizarem o repertório de HS de estudantes de Psicologia de quatro estados brasileiros: São Paulo (SP), Bahia (BA), Minas Gerais (MG) e Rio de Janeiro (RJ). Dentre os resultados obtidos, verificaram que os estudantes de Psicologia apresentaram escores gerais de HS mais altos que os da amostra normativa. O que também foi verificado nas habilidades de enfrentamento e auto-afirmação com risco, conversação e desenvoltura social e auto-exposição a desconhecidos e situações novas. Por outro lado, apresentaram escores mais baixos nas habilidades expressão de afeto positivo e autocontrole da agressividade.

Carneiro e Teixeira (2011) investigaram o padrão de habilidades sociais dos estudantes de Psicologia e a avaliação que esses graduandos faziam do curso quanto à promoção de comportamentos socialmente habilidosos. Com uma amostra de 24 universitários, constatou-se que os alunos iniciantes apresentavam um repertório de habilidades sociais mais elaborado que os estudantes do meio e do final do curso, e os alunos concluintes apresentaram a maior indicação para treinamento em habilidades sociais. Estes dados revelam indícios de que o curso de graduação em questão não parece contribuir de forma significativa para o desenvolvimento de respostas, condutas e comportamentos socialmente adequados em seus graduandos.

Pereira, Wagner e Oliveira (2014), ao avaliar as HS de estudantes de Psicologia do Rio Grande do Sul, verificaram que, no geral, os acadêmicos apresentavam um bom repertório de HS. Ressaltaram, contudo, que 20% dos acadêmicos apresentavam níveis deficitários e indicação para treinamento na habilidade de autoafirmação na expressão de afeto positivo.

Outro estudo que pode ser destacado é o de Botelho (2015), que buscou descrever as habilidades sociais de alunos de Psicologia que estavam realizando estágio supervisionado na área de Psicologia Escolar/Educacional. Os resultados obtidos indicaram que habilidades sociais de assertividade e de desenvoltura social eram mais desenvolvidas dentro do estágio do que fora dele. Em relação às habilidades sociais de civilidade, empatia e abordagem afetiva, os alunos se referiram a elas como sendo adquiridas mais fora do estágio do que dentro dele. E acerca da habilidade de autocontrole, identificou-se que é adquirida antes da situação de estágio, mas que nele acontece um “aperfeiçoamento” desta habilidade.

Bauth, Rios, Lima e Resende (2019) acessaram o repertório de HS de acadêmicos iniciantes (segundo período) e concluintes (décimo período) dos cursos de Psicologia, Direito e Engenharia de uma instituição particular de Minas Gerais. Os resultados obtidos indicam que 46,3% dos acadêmicos de Psicologia apresentam repertório bastante elaborado, 31,7% um bom repertório e 19,5% apresentam um repertório deficitário de HS. Porém, quando o repertório é analisado considerando o período no qual o estudante se encontra, verifica-se que 65% dos concluintes apresentam repertório bastante elaborado enquanto 38,1% dos iniciantes apresentam repertório deficitário.

Uma vez que as HS podem ser desenvolvidas no meio acadêmico, Magalhães e Murta (2003), avaliaram os efeitos de um treinamento em HS sobre o repertório socialmente habilidoso de 13 estudantes de Psicologia. Enquanto desfechos, o programa alcançou a melhoria em todas as habilidades (escores fatoriais do Inventário de Habilidades Sociais) e o repertório de HS grupal progrediu na classificação clínica em todos os aspectos analisados.

Dessa maneira, tornam-se necessário estudos que viabilizem e incentivem mudanças nos cenários acadêmicos no sentido de promoção de HS. Esta é uma questão

que afeta diretamente psicólogos e psicólogas na medida em que esse profissional se caracteriza como mediador na promoção de relações sociais mais equilibradas e na defesa de direitos humanos básicos (DEL PRETTE; DEL PRETTE; CASTELO BRANCO, 1992).

As Diretrizes Curriculares Nacionais para os Cursos de Psicologia (Ministério da Educação [MEC], 2011) já demonstram atenção com esta temática ao estabelecer competências e habilidades que devem ser dominadas pelos profissionais. Destacam-se, ademais de habilidades sociais profissionais, habilidades de civilidade, comunicação e empáticas (todas classes de HS), pois os profissionais psicólogos devem

[...] ser acessíveis [...] na interação com outros profissionais de saúde e o público em geral [...], coordenar e manejar processos grupais, considerando as diferenças individuais e socioculturais dos seus membros [...] e relacionar-se com o outro de modo a propiciar o desenvolvimento de vínculos interpessoais requeridos na sua atuação profissional (MEC, 2011, p. 2-3).

Nessa perspectiva, os currículos dos cursos de Ensino Superior em Psicologia deveriam, mesmo que transversalmente, trabalhar questões que transcendem a transmissão de conhecimentos, e que permitem ao universitário dominar habilidades sociais profissionais imprescindíveis para sua atuação no cenário laboral. Diante disso, o presente estudo tem como objetivo analisar o repertório de habilidades sociais profissionais dos alunos concluintes de cursos de Psicologia de duas universidades de São Luís (MA), identificando recursos e déficits e correlacionando com características sociodemográficas.

## **2 Método**

### **2.1 Delineamento de pesquisa**

A pesquisa é do tipo descritiva e correlacional, visto que tem como objetivo o estudo e a descrição das características de uma população-alvo e a investigação da existência de relação entre determinadas variáveis (GIL, 2017).

### **2.2 Participantes**

A amostra foi constituída por 78 estudantes concluintes dos cursos de Psicologia de duas Universidades do Maranhão. Como critério de inclusão, os participantes precisavam estar matriculados no último ano da graduação. Como critério de exclusão: alunos que participaram de treino em habilidades sociais. Os dados sociodemográficos da amostra podem ser observados na Tabela 1.



**Tabela 1.** Dados sociodemográficos da amostra

Variáveis e Níveis		Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Sexo	Feminino	63	80,8%
	Masculino	15	19,2%
Faixa Etária	De 18 a 25 anos	35	44,9%
	De 26 a 35 anos	32	41,0%
	De 36 a 45 anos	3	3,8%
	De 46 a 55 anos	5	6,4%
	56 anos ou mais	3	3,8%
Estado Civil	Solteiro(a)	65	83,3%
	Casado(a)	11	14,1%
	Divorciado(a)	1	1,3%
	Viúvo(a)	1	1,3%
Renda Familiar	Menos de 1 salário mínimo	1	1,3%
	De 1 a 3 salários mínimos	30	38,5%
	De 4 a 6 salários mínimos	29	37,2%
	De 7 a 9 salários mínimos	7	9,0%
	10 ou mais salários mínimos	10	12,8%
	Não respondeu	1	1,3%
Quantidade de Atividades Complementares	Nenhuma	6	7,7%
	1 atividade	23	29,5%
	2 atividades	23	29,5%
	3 atividades	17	21,8%
	4 ou mais atividades	9	11,5%

**Fonte:** Dados da Pesquisa.

## 2.3 Local

A coleta de dados foi realizada nas dependências das universidades.

## 2.4 Instrumentos

1) Protocolo de Caracterização Individual - PCI, constituído por sete questões que levantam as seguintes informações: instituição de ensino superior, previsão de colação de grau, sexo, faixa etária, estado civil, renda familiar e atividades complementares realizadas durante a graduação.

2) Questionário de Habilidades Sociais Profissionais do Psicólogo (QHSP): consiste em um instrumento de autorrelato organizado para fins desta pesquisa. É composto por 39 itens, que se referem a habilidades consideradas importantes para atuação do psicólogo. A elaboração dos itens consistiu em listar as habilidades,



inerentes ao serviço profissional, destacadas por psicólogos inseridos no mercado laboral (BANDEIRA et al., 2006). O participante deveria indicar a frequência com que age ou agiria como descrito em cada item, estimando em uma escala *Likert* de 5 pontos que varia de 1, “nunca,” a 5, “sempre”. Em análise fatorial, o instrumento apresentou-se unidimensional e alcançou índice de confiabilidade de  $\alpha = 0,873$ .

## 2.5 Procedimentos de coleta de dados

Inicialmente, entrou-se em contato com a coordenação dos cursos de Psicologia das universidades solicitando carta de liberação para realizar a pesquisa com os alunos da instituição. Após a autorização ser concedida, realizou-se a coleta dos dados, de forma coletiva, com os universitários do 9º e 10º período. Assim, no momento da aplicação dos instrumentos, foram explicados os objetivos, método e o que lhes era esperado como participante da pesquisa, garantindo-lhes o sigilo, anonimato e a segurança em abandonar o estudo a qualquer momento; e apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE. Com o assentimento dos participantes, lhes foi entregue o caderno da pesquisa composto por duas vias do TCLE (uma ficava com o respondente e a outra era devolvida à pesquisadora), o PCI e o QHSP.

## 2.6 Procedimentos de análise de dados

Para as análises estatísticas dos dados foi utilizado o programa IBM SPSS® (*Statistical Package for Social Sciences*) versão 20.0. Primeiramente, foi realizada uma análise descritiva dos dados obtidos por meio do PCI, estimando-se mínima, máxima, média e desvio padrão, para caracterização da amostra. Em seguida, para a descrição das habilidades sociais profissionais dos estudantes, foram obtidas as pontuações média, mínima e máxima em cada item; e, também, o escore total, a partir da soma de todos os itens. Por último, foram realizadas análises de correlação entre o escore total de HSP e as variáveis sociodemográficas (idade, nível socioeconômico e participação em outras atividades acadêmicas).

## 3 Resultados e discussão

Os três itens do instrumento que receberam as maiores médias em relato de frequência foram: *Desculpo-me, quando necessário* ( $M=4,29$ ); *Ouçó, com atenção, a fala da outra pessoa* ( $M=4,24$ ); e *Elogio aspectos positivos da outra pessoa* ( $M=4,24$ ). Conforme pode ser verificado na Tabela 2.

**Tabela 2.** Descrição das HSP dos alunos concluintes (05 itens com maior média e 05 itens com menor média)

Itens do Questionário de HS Profissionais do Psicólogo	Mínima	Máxima	Média	Desvio Padrão
20. Desculpo-me, quando é necessário	2	5	4,29	0,824
1. Ouço, com atenção, a fala da outra pessoa	3	5	4,24	0,607
27. Elogio aspectos positivos da outra pessoa	2	5	4,24	0,809
21. Mantenho uma conversação adequadamente	2	5	4,14	0,618
23. Trabalho cooperativamente em grupo	3	5	4,13	0,691
24. Coordeno atividade grupal	1	5	3,27	0,963
30. Controlo os sentimentos negativos	1	5	3,24	0,900
08. Digo não a solicitações que eu não posso ou não quero atender	1	5	3,22	1,136
39. Forneço feedback negativo (descrever aspectos inadequados do desempenho do outro)	1	5	2,91	0,942
34. Lido bem com críticas injustas	1	5	2,62	0,996

**Fonte:** Dados da Pesquisa.

O item *Desculpo-me, quando necessário* alcançou a maior média indicando ser uma habilidade social profissional do psicólogo emitida com frequência pelos alunos concluintes, apesar de que admitir erros é considerada uma tarefa difícil pela razão de envolver e modificar autoconceito e autoestima (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2014). Nesta direção, os programas de Treino em Habilidades Sociais são planejados em uma sequência onde se trabalha das habilidades mais simples para as mais complexas e, geralmente, a habilidade de “desculpar-se” é promovida nas sessões finais desses programas (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2014). Saber pedir desculpas nos momentos necessários está vinculado ao desenvolvimento da habilidade de automonitoramento, pois é fundamental realizar autoanálises adequadas e frequentes que possibilitem identificar falhas cometidas ou mal-entendidos nas relações sociais. Ao mesmo tempo em que está relacionada à habilidade assertiva de enfrentamento para assumir equívocos, expressar sentimento de arrependimento e, assim, demonstrar respeito pelo(s) outro(s) envolvido(s) na relação interpessoal.

No estudo de Bandeira e autores (2006), *desculpar-se, quando necessário* foi avaliada como uma das habilidades de muita ou máxima importância para a atuação do psicólogo. A respeito do grau de domínio da mesma, os profissionais que participaram da pesquisa consideraram que possuíam muito ou máximo domínio dessa habilidade. No entanto, a média alcançada naquele estudo foi a 12<sup>a</sup> dentre todas as habilidades avaliadas.

Por sua vez, estar o item *Ouço, com atenção, a fala da outra pessoa* dentre as maiores médias de frequência de emissão, é um dado positivo, uma vez que é uma habilidade basilar para a prática do psicólogo (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 1999).

Bandeira e autores (2006) comentam que a escuta ativa é pré-requisito para habilidades de iniciar e manter uma conversa, fazer e responder perguntas, influenciar no recebimento e fornecimento de *feedback*. E, ao ser demonstrado um interesse sincero pela fala do outro, este outro se sente incentivado a continuar falando, o que possibilita a obtenção de mais informações sobre o interlocutor. Todos esses são recursos valiosos na relação psicoterapeuta/cliente.

Já *Elogio aspectos positivos da outra pessoa*, obteve o mesmo valor da média do relato de frequência do item *Ouçó, com atenção, a fala da outra pessoa*. Uma hipótese para a obtenção deste resultado seja que os participantes deste estudo estão sob controle de evidências de sucesso desses comportamentos. Emitir comportamentos assertivos positivos, como elogiar e expressar sentimentos de aprovação (sobre outro sujeito ou alguma coisa feita por ele), geralmente, possibilitam às pessoas tornarem-se mais reforçadoras para quem está recebendo o elogio e contribuem para o fortalecimento da comunicação e a expressão do gostar (WARREN; GILNER, 1978 *apud* NENO; TOURINHO, 2007). Nesse sentido, é importante o psicólogo reforçar os aspectos positivos dos seus clientes (ou usuários dos serviços onde o profissional está inserido). Entretanto, como destaca Del Prette e Del Prette (2014), esta habilidade precisa ser apresentada de forma honesta e coerente para ser interpretada positivamente por quem a recebe, pois, caso contrário, corre-se o risco de ser vista apenas como bajulação ou manipulação. Ratificando esta declaração, Neno e Tourinho (2007) comentam que a emissão de um elogio, assim como de uma crítica, para ser avaliada como positiva ou negativa “dependerá da história dos interlocutores e do contexto em que o comportamento ocorre” (p. 63). Dessa maneira, espera-se que os participantes que relataram alta frequência desta habilidade estejam apresentando-a de maneira adequada, com responsabilidade e ética, nas suas relações interpessoais.

Ao compreender essas HSP como parte de um escopo maior de HS, pode-se entender que: a) a HSP *Desculpo-me quando necessário* é integrante da HS *Automonitoramento*; b) a HSP *Ouçó, com atenção, a fala da outra pessoa* como integrante da HS *Conversação e desenvoltura social*; e c) a HSP *Elogio aspectos positivos da outra pessoa* como integrante da HS *Autoafirmação e expressão de sentimento positivo*.

A partir dessa interpretação, os resultados da presente pesquisa reforçam os resultados de Del Prette e autores (2004) no que se refere à segunda, mas contraria no que se refere à terceira HS. A HS de *Automonitoramento* não foi avaliada. Uma hipótese para tal resultado discordante é que no estudo prévio (DEL PRETTE et al., 2004), utilizou-se como amostra estudantes de início e de fim de curso, enquanto que no presente estudo, somente os do último ano do curso responderam à pesquisa. Reforçando uma possível ampliação do repertório com o decorrer do curso ou dos anos de idade.

Apresentados e discutidos os recursos apresentados pelos participantes da pesquisa, passa-se a identificar déficits no repertório de habilidades sociais profissionais dos alunos concluintes de Psicologia. Os dois itens que os universitários relataram agir com menor frequência e, conseqüentemente, atingiram as menores médias foram *Forneço feedback negativo (descrever aspectos inadequados do desempenho do outro)* ( $M = 2,91$ ) e *Lido bem com críticas injustas* ( $M = 2,62$ ).

Del Prette e Del Prette (2014) apontam a existência de diversas razões para a dificuldade das pessoas em dar *feedback*. Dentre elas, a inabilidade de compreender as necessidades do outro, dificuldades nas habilidades de observar e descrever o comportamento do outro e a pretensão de usar o *feedback* como um recurso punitivo. Quanto ao déficit relacionado ao *Forneço feedback negativo*, o fato dos participantes terem relatado pouca frequência do uso desse tipo de *feedback* pode indicar que eles estejam evitando o surgimento de conflitos com as outras pessoas das suas relações interpessoais por considerarem que a crítica negativa, geralmente, provoca algum ressentimento. Não obstante, Del Prette e Del Prette (2014) recomendam que o *feedback* negativo seja substituído pelo positivo, pois este causa impacto na manutenção e aperfeiçoamento dos aspectos desejáveis do desempenho. De qualquer maneira, é importante o profissional da Psicologia ter domínio da habilidade de fornecer *feedback* negativo, tendo em vista que, em algum momento, tanto na clínica quanto no ambiente Organizacional, Social-comunitário, Escolar, ou em demais áreas de atuação, pode ser necessário descrever aspectos inadequados e solicitar mudança de comportamento de clientes/usuários do serviço.

Acerca do déficit referente ao item *Lido bem com críticas injustas*, pode-se comentar que esta é uma habilidade difícil de ser executada. Conforme Del Prette e Del Prette (1999), a forma mais adequada de lidar com uma crítica injusta é refutá-la firmemente, buscando invalidá-la por meio do esclarecimento ao interlocutor de onde estão os erros do seu julgamento, esperando que este modifique seu posicionamento. Percebe-se que isto envolve habilidades assertivas de enfrentamento e, talvez, a pouca frequência ou ausência de emissão de tal habilidade seja porque os participantes da amostra respondem a essas críticas com agressividade e sem o controle da expressão de sentimentos negativos, gerando retaliações e brigas nas suas relações interpessoais.

É essencial que o psicólogo aprenda a lidar com críticas injustas não só para a manutenção da qualidade de suas próprias relações sociais, mas, também, para orientar àqueles que recorrem a este profissional com demandas que podem estar relacionadas ao déficit desta habilidade. De acordo com Neto e Savoia (2007, p. 177), “saber lidar com críticas melhora a autoestima e diminui a probabilidade de ocorrência de episódios depressivos”. Nessa direção, vale ressaltar que lidar adequadamente com críticas não significa comportar-se agressivamente, tampouco colocar-se na posição de vítima ou manifestar autopiedade, nutrindo sentimentos de humilhação. É necessário ser

assertivo quando a crítica for falsa ou apenas ignorá-la quando quem a fez não tem entendimento sobre a situação, como em casos de idade avançada ou doença, por exemplo (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2014).

Corroborando o resultado obtido neste estudo, na pesquisa de Bandeira e autores (2006), a habilidade de lidar com críticas injustas também ficou entre as duas menores médias referentes ao grau de domínio das habilidades pelos psicólogos, evidenciando uma dificuldade real para o desenvolvimento dessa HSP. Entretanto, apesar da complexidade, enquanto profissional desta área, é importante buscar estratégias (treinamentos, por exemplo) para desenvolvê-la.

Realizando-se a interpretação das HSP dentro do escopo das HS, a mesma anteriormente estabelecida, entende-se que a HSP *Forneço feedback negativo* pode ser entendida como integrante da HS *Enfrentamento e auto-afirmação com risco*; enquanto a quanto a HSP *Lido bem com críticas injustas* da HS *Autocontrole da agressividade*. Discordando de achados de Del Prette e autores (2004) no que se refere à primeira, mas coincidindo em relação à segunda HSP. Ademais, aproxima-se dos achados de Pereira, Wagner e Oliveira (2014) quando *Enfrentamento e auto-afirmação com risco* foi a segunda HS em termos de déficit da amostra: 15,9% apresentou necessidade de treino para essa habilidade. Mais uma vez, a inclusão de iniciantes e concluintes do curso como participantes do estudo pode haver introduzido essa discrepância de resultados.

No que diz respeito ao escore total das habilidades sociais profissionais dos participantes, a média do escore total alcançada neste estudo foi de  $M = 145,16$  ( $DP = 13,8$ ), sendo que o participante com maior resultado pontuou 174 e o com menor, 107. Considerando-se que a pontuação máxima a ser alcançar era 195, pode-se considerar que o repertório de habilidades sociais profissionais da amostra, em uma análise geral, foi alto, já que a média de escore total foi bastante superior à mediana da pontuação possível. Confirmando, portanto, resultados anteriores (BAUTH; RIOS; LIMA; RESENDE, 2019; DEL PRETTE et al., 2004; PEREIRA; WAGNER; OLIVEIRA, 2014) de que acadêmicos de Psicologia apresentam, em geral, um bom repertório de HS. Contudo, mesmo obtendo-se este resultado, é imprescindível que as Instituições de Ensino Superior busquem sempre novos meios e estratégias que facilitem a promoção de HS e HSP e ajudem os graduandos a superarem os déficits ainda identificados em seus repertórios.

No que se refere à relação entre habilidades sociais profissionais e as características sociodemográficas da amostra, houve uma correlação positiva, fraca e significativa ( $r = 0,247$ ;  $p < 0,05$ ) entre a idade dos participantes e o escore total, indicando que quanto maior a idade dos alunos concluintes, mais elaborado o repertório de habilidades sociais profissionais apresentado. Desta forma, neste estudo, a análise correlacional sugere que as habilidades sociais profissionais se desenvolvem ou são aperfeiçoadas com a idade. Com este resultado, algumas hipóteses podem ser

levantadas. A primeira refere-se ao fato de que os alunos concluintes de Psicologia com mais idade, talvez, já estejam inseridos no mercado de trabalho, exigindo que o repertório de habilidades sociais profissionais destes indivíduos seja mais desenvolvido do que naqueles que ainda estão cumprindo as atividades curriculares da universidade, sem vínculo efetivo de trabalho. Pode-se supor também que os anos a mais tenham proporcionado experiências de vida que contribuíram significativamente para a aprendizagem de HS, uma vez que as HS são comportamentos aprendidos ao longo da vida (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2013).

## 4 Considerações finais

É inquestionável a relevância das habilidades sociais profissionais para uma atuação profissional adequada. Para a prática do psicólogo, elas se tornam imprescindíveis. Pensando nisso, este trabalho teve como objetivo geral analisar o repertório de habilidades sociais profissionais dos alunos concluintes de cursos de Psicologia de duas universidades do Maranhão; identificando déficits e recursos no repertório e correlacionando o escore de habilidades sociais profissionais com características sociodemográficas. Para isso, 78 alunos responderam a dois instrumentos: um Protocolo de Caracterização Individual e um Questionário de Habilidades Sociais Profissionais do Psicólogo.

Os resultados obtidos demonstraram que as três habilidades sociais que receberam as maiores médias de relato de frequência pelos universitários e, portanto, configuraram-se como recursos, foram *“Desculpo-me, quando necessário”*, *“Ouço, com atenção, a fala da outra pessoa”* e *“Elogio aspectos positivos da outra pessoa”*. Em contrapartida, os dois itens que os universitários relataram agir com menor frequência, configurando-se como déficits no repertório de habilidades sociais profissionais dos alunos concluintes foram *“Forneço feedback negativo”* e *“Lido bem com críticas injustas”*. Ademais, os dados indicam um repertório de habilidades sociais profissionais satisfatório nos alunos concluintes e uma correlação positiva entre a idade dos participantes e o escore total das habilidades sociais, sugerindo que quanto maior a idade, mais elaborado o repertório de habilidades sociais profissionais dos sujeitos desta amostra.

A formação do indivíduo no Ensino Superior guarda a tarefa de, não somente fornecer-lhe conhecimentos e habilidades técnicas, mas também capacitá-los para lidar com o ambiente social de suas profissões, manejando dificuldades, barreiras e adversidades encontradas no mercado de trabalho. Sem embargo, tem-se questionado como vem sendo efetivada essa capacitação (BOTOMÉ, 2010; KIENEN; KUBO; BOTOMÉ, 2013; KUBO; BOTOMÉ, 2003). A Universidade carece, ainda, desenvolver melhores estratégias para isso, não depositando nos estágios toda a responsabilidade. Iniciativas como empresas “juniores”, programas de formação continuada e projetos



de extensão universidade-empresa (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2003; MOURÃO; PUENTE-PALACIOS, 2006) são opções interessantes. Este estudo, apesar de desvelar bons indicativos, é restrito a um curso, que notadamente, tem investido mais no campo teórico prático de HS.

No que diz respeito às limitações da pesquisa, pode-se destacar o uso de termos subjetivos no instrumento de HS, sem operacionalizá-los. Assim, dúvidas foram geradas em alguns participantes a respeito de termos como “adequadamente”, “de forma adequada” e “abusivo”. Além disso, o fato do instrumento ser de autorrelato e muitas habilidades listadas no questionário serem notadamente desejáveis no repertório do psicólogo, pode ter levado o participante a responder alguns itens sob o controle da desejabilidade social, isto é, do que ele considera socialmente adequado para atuação do psicólogo e não sob o controle da frequência com que ele, realmente, se comporta nas situações apresentadas. Uma última limitação que pode ser apontada foi a discrepância do número de participantes do sexo feminino e masculino, que impossibilitou a realização de análise comparativa entre os sexos. Porém, a predominância do sexo feminino ainda é algo recorrente nos cursos de Psicologia.

Uma agenda de pesquisa se apresenta a partir dos resultados ora encontrados. A realização de novos estudos voltados para a temática das habilidades sociais profissionais de estudantes de psicologia e, também, de profissionais psicólogos a fim de comparar dados com os resultados aqui desvelados e reforçar a importância do trabalho transversal das HS na graduação. O uso de amostras de cursos de graduação diferentes, instituições diversas e método de observação para maior fidedignidade dos dados também podem ampliar os achados sobre a temática.



## Referências

- BANDEIRA, M. et al. Habilidades interpessoais na atuação do psicólogo. *Interação em Psicologia*, Curitiba, v. 10, n. 1, p. 139-149, jan./jun. 2006. Disponível em: <http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs/index.php/psicologia/article/viewFile/5710/4151>. Acesso em: mar. 2015.
- BAUTH, M. F.; RIOS, A. C.; LIMA, D. C.; RESENDE, K. I. D. S. Social skills of beginner and senior undergraduates evaluation. *Contextos Clínicos*, São Leopoldo, v. 12, n. 1, p. 104-123, jan. 2019. doi: <https://doi.org/10.4013/ctc.2019.121.05>
- BOTELHO, R. P. *Descrição das habilidades sociais de alunos em estágio supervisionado em Psicologia Escola/Educacional*. 2015. Trabalho Acadêmico (Monografia de conclusão de curso de Psicologia) – Centro de Ciências Humanas, Universidade Federal do Maranhão, São Luís.
- BOTOMÉ, S. P. A quem, nós psicólogos, servimos de fato?. In: YAMAMOTO, O. H.; COSTA, A. L. F. (Eds.). *Escritos sobre a profissão de psicólogo no Brasil*. Natal: EDUFRN, 2010. p. 169-202.
- CARNEIRO, A. A.; TEIXEIRA, C. M. Avaliação de habilidades sociais em alunos de graduação em psicologia da Universidade Federal do Maranhão. *Psicologia: Ensino & Formação*, Brasília, v. 02, n. 01, p. 43-56, 2011. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S2177-20612011000100005&script=sci\\_arttext](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S2177-20612011000100005&script=sci_arttext). Acesso em: fev. 2015.
- DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. (2003). No contexto da travessia para o ambiente de trabalho: treinamento em habilidades sociais com universitários. *Estudos de Psicologia (Natal)*, v. 8, n. 3, p. 413-420, 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v8n3/19963.pdf>. Acesso em: abr. 2015.
- DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. *Relações interpessoais e habilidades sociais no ambiente de trabalho*. 2006. Disponível em: <http://www.rihs.ufscar.br> Acesso em: abr. 2015.
- DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. *Psicologia das habilidades sociais*. Petrópolis: Vozes, 2013.
- DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. *Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo*. 11 Ed. Petrópolis: Vozes, 2014. 231p.
- DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. *Psicologia das habilidades sociais: terapia e educação*. Petrópolis: Vozes, 1999. 208p.
- DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. *Psicologia das habilidades sociais na infância: teoria e prática*. Petrópolis: Vozes, 2005. 280p.
- DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P.; BARRETO, M. C. Habilidades sociales en la formación profesional del psicólogo: análisis de un programa de intervención. *Psicología Conductual*, Granada, v. 7, n. 1, p. 27-47, 1999. Disponível em: <http://www.funveca.org/revista/PDFespanol/1999/art02.1.07.pdf>. Acesso em: abr. 2015.
- DEL PRETTE, Z. A.; DEL PRETTE, A.; BARRETO, M. C. M.; BANDEIRA, M.; RIOS-SALDAÑA, M. R.; ULIAN, A. L. A. O.; GERK-CARNEIRO, E.; FALCONE, E. M. de O.; VILLA, M. B. Habilidades sociais de estudantes de Psicologia: um estudo multicêntrico.

- Psicologia: Reflexão e Crítica*, v. 17, n. 3, p. 341-350, 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/prc/v17n3/a07v17n3>. Acesso em: jun. 2020.
- DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P.; CASTELO BRANCO, U. V. Competência social na formação do psicólogo. *Paidéia: Cadernos de Educação*, Ribeirão Preto, n. 2, p. 40-50, fev./jul.1992. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/paideia/n2/05.pdf> Acesso em: jul. 2015.
- GIL, A.C. *Como elaborar um projeto de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 4.ed., 2017.
- GOULART Jr., E.; CAMARGO, M. L.; MOREIRA, M. C. Habilidades Sociais Profissionais: produção científica nacional e relevância do tema para a saúde dos trabalhadores. *Revista de Psicologia*, Fortaleza, v. 10, n. 2, pp. 41-50, 2019. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/psicologiaufc/article/view/39967> Acesso em: jun. 2020.
- KIENEN, N.; KUBO, O. M.; BOTOMÉ, S. P. Ensino programado e programação de condições para o desenvolvimento de comportamentos: alguns aspectos no desenvolvimento de um campo de atuação do psicólogo. *Acta Comportamentalia*, v. 21, n. 4, p. 481-494, 2013. Disponível em: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/acom/article/view/43611> Acesso em: mai. 2015.
- KUBO, O. M.; BOTOMÉ, S. P. A transformação do conhecimento em comportamentos profissionais na formação do psicólogo: as possibilidades das diretrizes curriculares. In: BRANDÃO, M. Z. S.; CONTE, F. C. S.; BRANDÃO, F. S.; INGERMAN, Y. K.; MOURA, Y. K., C. B.; SILVA, V. M.; OLIANE, S. M. (Eds.). *Sobre Comportamento e Cognição* (vol. 11). Santo André, SP: ESETEC Editores Associados, 2003. p. 483-496.
- MAGALHÃES, P. P.; MURTA, S. G. Treinamento de habilidades sociais em estudantes de psicologia: um estudo pré-experimental. *Temas em Psicologia da SBP*, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 28-37, 2003. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/tp/v11n1/v11n1a04.pdf>. Acesso em: mar. 2015.
- MANOLIO, C. L.; FERREIRA, B. C. O campo das Habilidades Sociais no Brasil: entrevista com Almir e Zilda Del Prette. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, Rio de Janeiro, v. 11, n. 2, p. 537-550, 2011. Disponível em: <http://www.revispsi.uerj.br/v11n2/artigos/html/v11n2a12.html>. Acesso em: mar. 2015.
- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO [MEC]. Resolução nº 5, de 15 de Março de 2011. *Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de graduação em Psicologia*. Brasília, DF, mar. 2011. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=7692-rces005-11-pdf&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=7692-rces005-11-pdf&Itemid=30192). Acesso em: nov. 2016.
- MENKES, C. Novas demandas do contexto profissional: as habilidades sociais profissionais. *Revista Psicologia em Destaque*, ano 1, n. 1, p. 71-74, 2011.
- MOURÃO, L.; PUENTE-PALACIOS, K. E. Formação profissional. In Borges-Andrade, J. E.; Abbad, G. S.; Mourão, L. (Eds.). *Treinamento, Desenvolvimento e Educação em Organizações e Trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas*. Porto Alegre: Artmed, 2006. p. 41-64.
- NENO, S.; TOURINHO, E. Z. Dizer “eu te amo” também é ser assertivo. In: CONTE, F. C. S.; BRANDÃO, M. Z. S. (Orgs.). *Falo? ou não falo?: expressando sentimentos e comunicando ideias*. 2 Ed. Londrina: Mecenasa, 2007. p. 61-70.

NETO, F. L.; SAVOIA, M. G. Dificuldades na expressão de opiniões e sentimentos. Quem não se expressa fica doente? *In*: CONTE, F. C. S.; BRANDÃO, M. Z. S. (Orgs.). *Falo? ou não falo?: expressando sentimentos e comunicando ideias*. 2 Ed. Londrina: Mecenas, 2007. p. 175-180.

PEREIRA, C. S.; DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. Habilidades sociais de trabalhadores com e sem deficiência física. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, Brasília, v. 25, n. 3, p. 339-346, jul./set. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v25n3/a07v25n3.pdf>. Acesso em: ago. 2015.

PEREIRA, A. S.; WAGNER, M. F.; OLIVEIRA, M. da S. Déficits em habilidades sociais e ansiedade social: avaliação de estudantes de Psicologia. *Psicologia da Educação*, São Paulo, v. 38, p. 113-122, 2014. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-69752014000200010](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-69752014000200010) Acesso em: jun. 2020.