

AVALIAÇÃO DAS HABILIDADES SOCIAIS EM FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

Viviane Moreira Tineu de Melo, Paulo Francisco de Castro (O)

Universidade de Taubaté - Departamento de Psicologia
Avenida Tiradentes, 500 - Jardim das Nações - Taubaté / SP - 12.030-180
vivianetineu@yahoo.com.br; castro.pf@uol.com.br

Resumo- A importância de avaliar o repertório de habilidades sociais se justifica amplamente dada sua relação com a saúde, a satisfação pessoal, a realização profissional e a qualidade de vida. Considerando a relevância do assunto e o escasso número de pesquisas relacionadas ao tema, buscou-se identificar as habilidades sociais de funcionários públicos que trabalham em atendimento, para tanto foi aplicado o IHS – Inventário de Habilidades Sociais em uma mostra de 100 funcionários, de ambos os sexos, com variada escolaridade estando lotados em varias secretarias. Os resultados obtidos mostraram que referente ao repertório geral 65% dos participantes mostraram ter um repertório que varia de bom a bastante elaborado, e 35% indicaram repertório de médio inferior a abaixo da média inferior.

Palavras-chave: Avaliação Psicológica; Habilidades Sociais; Funcionários Públicos.

Área do Conhecimento: Psicologia

Introdução

Considerando a importância de avaliar o repertório de habilidades sociais e levando em consideração o escasso número de estudos de habilidades em funcionários públicos que trabalham com atendimento, tornou de extrema valia a realização desta pesquisa. Ressaltando ainda a relação das habilidades sociais com a saúde, a satisfação pessoal, a realização profissional e a qualidade de vida do trabalhador, em que até pouco tempo, o gerenciamento de pessoal priorizava as competências técnicas em detrimento às competências sociais. (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001).

As habilidades sociais, segundo Del Prette e Del Prette (2001), são aquelas classes de comportamentos existentes no repertório do indivíduo que compõe um desempenho socialmente competente. Sendo que na dinâmica das interações a competência social qualifica a proficiência desse desempenho e se refere por sua vez às capacidades que o indivíduo tem de organizar sentimentos, pensamentos e ações em função de seus valores, objetivos, relacionando-os às demandas mediatas e imediatas do ambiente. Del Prette e Del Prette (1999, apud DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001) citam que as habilidades sociais são aprendidas, tanto de forma não sistemática em que os agentes de promoção (ou restrição de repertório) são os pais, o círculo de amigos, colegas de trabalho, cônjuge e a mídia; quanto de forma sistemática através de Programas de Treinamento de Habilidades Sociais, tanto terapêuticos como preventivos.

Caballo (1991, apud BOLSONI-SILVA, 2002) apresenta uma definição que explica um maior número de habilidades, pois afirma que comportamento socialmente habilidoso ou mais adequado refere-se à expressão, pelo indivíduo, de atitudes, sentimentos, opiniões, desejos, respeitando, a si próprio e aos outros, passando a existir em geral, resolução dos problemas imediatos da situação e diminuição de problemas futuros.

Para Murta (2005), as intervenções realizadas com Treinamentos de Habilidades Sociais tem sido útil para minimizar fatores de risco incrementar fatores de proteção ao desenvolvimento humano, reduzir impactos de déficits graves em habilidades sociais em pessoas de condições crônicas, tratar problemas já instalados passíveis de remissão. Para Del Prette e Del Prette (2001) os resultados das pesquisas de campo em THS (Treinamento de Habilidades Sociais) mostram a importância da avaliação do desempenho social, indicando que as pessoas socialmente competentes apresentam, relações profissionais e pessoais mais produtivas, satisfatórias e duradouras, além de melhorar a saúde física e mental.

Para Del Prette e Del Prette (2002) as dificuldades ocasionais nas relações interpessoais não são consideradas distúrbios ou patologias, mas certamente diminuem a qualidade de vida e requerem intervenções educativas e preventivas, ou até mesmo terapêuticas se estiver em estágio mais avançado. Segundo Del Prette e Del Prette (2001) os novos paradigmas organizacionais vem orientando a reestruturação produtiva, priorizando processos de trabalho que remetem diretamente à natureza e qualidade das relações interpessoais, a

intuição, a autonomia na tomada de decisões, a criatividade, a valorização do trabalho em equipe, assim como o estabelecimento de canais não formais de comunicação como complemento aos formais, a preocupação com a auto-estima e com o ambiente e cultura organizacional, reconhecendo a importância da qualidade de vida.

Metodologia

A pesquisa foi realizada em um órgão público municipal do interior do estado de São Paulo. Participaram do presente estudo 100 funcionários públicos, sendo 69% do sexo feminino e 31% do sexo masculino, lotados em secretaria diferentes, variando também o nível de escolaridade, tendo como uma de suas funções o atendimento ao público.

O instrumento utilizado para a realização da avaliação psicológica foi o IHS – Inventário de Habilidades Sociais de Del Prette e Del Prette (2001). A aplicação do referido inventário aconteceu no ambiente de trabalho, respeitando-se as orientações quanto às condições necessárias para a aplicação de um teste psicológico.

Resultados

Buscou-se avaliar as habilidades sociais dos funcionários através de cinco fatores: enfrentamento com riscos (Tabela 1), auto-afirmação na expressão de afeto positivo (Tabela 2), conversação e desenvoltura social (Tabela 3), auto-exposição a desconhecidos ou a situações novas (Tabela 4), auto-controle da agressividade a situações aversivas (Tabela 5) e uma classificação geral do repertório de habilidades sociais (Tabela 6).

No que diz respeito a enfrentamento com riscos (tabela 1) os participantes obtiveram 58% indicando um repertório de bom a bastante elaborado e 42% de médio inferior a abaixo da média inferior.

Tabela 1. Enfrentamento com riscos

Classificação	N	%
Abaixo da Média Inferior	32	32
Médio inferior	10	10
Bom	43	43
Bastante Elaborado	15	15
Total	100	100

Já no fator que avalia o repertório de auto-afirmação na expressão de afeto positivo (Tabela 2) os participantes apresentaram 67% de bom a bastante elaborado e 33% de médio inferior a abaixo da média inferior.

Tabela 2. Auto-afirmação na expressão de afeto positivo

Classificação	N	%
Abaixo da Média Inferior	20	20
Médio inferior	13	13
Bom	42	42
Bastante Elaborado	25	25
Total	100	100

No terceiro fator conversação e desenvoltura social (Tabela 3), 76% dos participantes demonstraram repertório de bom a bastante elaborado e 24% de médio inferior a abaixo da média inferior.

Tabela 3. Conversação e desenvoltura social

Classificação	N	%
Abaixo da Média Inferior	16	16
Médio inferior	8	8
Bom	32	32
Bastante Elaborado	44	44
Total	100	100

No fator relativo a auto-exposição a desconhecidos ou a situações novas (Tabela 4), 56% dos participantes apresentaram repertório de bom a bastante elaborado e 44% repertório de médio inferior a abaixo da média inferior.

Tabela 4. Auto-exposição a desconhecidos ou a situações novas

Classificação	N	%
Abaixo da Média Inferior	30	30
Médio inferior	14	14
Bom	39	39
Bastante Elaborado	17	17
Total	100	100

Na tabela 5 que se refere ao auto-controle da agressividade a situações aversivas os participantes revelaram que 72% obtiveram repertórios classificados em bom e bastante elaborado e 28% revelaram repertórios de médio inferior a abaixo da média inferior.

Tabela 5. Auto-controle da agressividade a situações aversivas

Classificação	N	%
Abaixo da Média Inferior	9	9
Médio inferior	19	19
Bom	55	55
Bastante Elaborado	17	17
Total	100	100

A classificação geral de habilidades sociais destes participantes (Tabela 6) revelou que 65% apresentaram repertórios de bom a bastante

elaborado e 35% de médio inferior a abaixo da média inferior.

Tabela 6. Resultado Geral de Habilidades Sociais

Classificação	N	%
Abaixo da Média Inferior	26	26
Médio inferior	9	9
Bom	37	37
Bastante Elaborado	28	28
Total	100	100

Discussão

Os resultados obtidos obtiveram um resultado positivo em relação as habilidades sociais dos funcionários públicos que participaram da pesquisa, pois 65% revelaram ter repertório de bom a bastante elaborado.

Destacaram-se os fatores relacionados a auto-afirmação na expressão de afeto positivo, conversação e desenvoltura social e auto-controle da agressividades a situações aversivas. Porém os 35% que revelaram repertórios de médio inferior a abaixo da média inferior são significativos, merecendo atenção aos fatores relacionados ao enfrentamento com riscos e auto-exposição a desconhecidos, que respectivamente obtiveram 42% e 44% de médio inferior a abaixo da média inferior na avaliação de seus repertórios.

Conclusão

Avaliando as habilidades sociais destes funcionários podemos dizer que num contexto geral apresentam um bom repertório de habilidades sociais, mas que os índices de médio inferior e abaixo da média inferior são significativos. Sendo assim seria interessante usar de Treinamentos de Habilidades Sociais para aumentar os repertórios dos funcionários, possibilitando melhores condições de enfrentamentos a situações diárias, relacionamentos interpessoais entre outros, visando um aumento de qualidade de vida e saúde no trabalho.

Referências

BOLSONI-SILVA, A. T. Habilidades sociais: breve análise da teoria e da prática à luz da análise do comportamento. In: **Interação em Psicologia**, v. 6, n. 2, p. 233-242, 2002.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. **Inventário de Habilidades Sociais**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2001.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. **A Psicologia das Habilidades Sociais: Terapia e Educação**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

MURTA, S. G. Aplicações do treinamento em habilidades sociais: análise da produção nacional. In: **Psicol. Reflex. Crit.** Porto Alegre, v.18, n.2, aug. 2005.