

## Habilidades Sociais no Atendimento ao Público

Priscila Sardi Cerutti<sup>1</sup>  
Marcia Fortes Wagner<sup>2</sup>

### Resumo

Possuir Habilidades Sociais desenvolvidas (HS) pode ser considerado decisivo para o bom desempenho no ambiente de trabalho. Indivíduos socialmente habilidosos tendem a apresentar maior competência pessoal e interpessoal, propiciando o estabelecimento de relacionamentos mais satisfatórios tanto no âmbito pessoal quanto no profissional. Esta pesquisa de cunho quantitativo teve por objetivo avaliar as habilidades sociais de funcionários que trabalham com atendimento ao público em uma Instituição de Ensino Superior (IES) localizada em uma cidade do interior do Rio Grande do Sul. A amostra foi composta por 15 sujeitos, com idade entre 18 e 45 anos. Foi aplicado o Inventário de Habilidades Sociais, o qual possui 38 itens de autorrelato para referir o repertório de HS usualmente requerido em uma amostra de situações cotidianas. Os dados encontrados evidenciaram que os sujeitos não apresentaram déficits em suas HS, no entanto, em algumas especificidades dos fatores avaliados, alguns demonstraram resultados não favoráveis. Faz-se necessário, portanto, que as instituições promovam meios de facilitar novas habilidades e conhecimentos para seu quadro funcional, propiciando o desenvolvimento do bem estar e da qualidade de vida de seus integrantes, o que possibilita a realização profissional e, conseqüentemente, aumenta o rendimento e a produtividade no âmbito do trabalho.

Palavras-chave: Habilidades Sociais; Atendimento ao Público; Relacionamento Interpessoal.

## Social Skills in Public Attendance

### Abstract

Owning Social Skills developed (HS) can be considered crucial for good performance in the workplace. Socially skilled individuals tend to have greater personal and interpersonal competence, leading to the establishment of more satisfying relationships, both personal and professional. This study aims to assess the social skills of employees who work with the public service of a Higher Education Institution (HEI) located in downtown of a city in the interior of Rio Grande do Sul. The sample consisted of 15 individuals, aged 18-45 years. The Social Skills Inventory, which has 38 self-report items to refer to the repertoire of HS usually required in a sample of everyday situations was applied. The obtained data point that the sample individuals showed no deficits in their HS, however, in some specific factors evaluated, results showed some not so favorable. It is necessary that the institutions promote means to facilitate new skills and knowledge to your staff, enabling the development of well-being and quality of life of its members, which enables the professional accomplishment and consequently increases the yield and productivity in the work.

Key-words: Social Skills; Public Service; Interpersonal Relationships.

As relações interpessoais se constituem a partir de interações que ocorrem sob determinadas características do ambiente sócio-cultural e são por ele influenciadas. O trabalho, em geral, envolve contextos essencialmente interativos e, portanto, exige habilidades de relacionamento interpessoal que contribuem para o desenvolvimento desse repertório (Pereira, Del Prette & Del Prette, 2006).

Possuir Habilidades Sociais (HS) desenvolvidas dentro de uma instituição vem sendo considerado decisivo para o bom andamento no ambiente de trabalho e, conseqüentemente, para uma boa qualidade de vida das pessoas. Espera-se do funcionário que trabalha com o público, comportamentos socialmente habilidosos, sendo que estes contribuem significativamente para a melhora do clima no trabalho, bem como nas relações interpessoais (Del Prette & Del Prette, 2001).

1 Psicóloga, Pós-graduanda em Leader Coaching na Gestão do Desempenho pela Faculdade Meridional, IMED, RS. E-mail: [priscilacerutti@yahoo.com.br](mailto:priscilacerutti@yahoo.com.br)

2 Psicóloga, Doutora em Psicologia (PUCRS), Professora da Escola de Psicologia, Coordenadora do Núcleo de Estudos e Pesquisas em Habilidades Sociais (NEPHS), Faculdade Meridional, IMED, RS. E-mail: [mwagner@imed.edu.br](mailto:mwagner@imed.edu.br)

Os novos modelos organizacionais e institucionais orientam para a reestruturação produtiva, priorizando processos de trabalho que remetam diretamente à natureza das relações interpessoais, intuição, autonomia na tomada de decisões, criatividade, valorização do trabalho em equipe, preocupação com a autoestima, com o ambiente e com a cultura organizacional, reconhecendo a importância da saúde e da qualidade de vida no trabalho (Melo & Castro, 2011). É possível dizer que as HS são recursos psicológicos extremamente necessários e estão diretamente relacionadas com a satisfação pessoal, a realização profissional e a qualidade de vida. Mais que um campo de aplicação, estão embasadas em conhecimento teórico e empírico acerca do desempenho social, contribuem para uma melhor adaptação às demandas em diferentes contextos e proporcionam o desenvolvimento do repertório do comportamento social (Dias, Oliveira & Freitas, 2011).

Quando alguns comportamentos trazem prejuízos ao indivíduo e dificultam o seu convívio social, torna-se necessária a realização de algum tipo de intervenção que propicie o desenvolvimento de suas habilidades. O Treinamento de Habilidades Sociais (THS), segundo Caballo (2007), constitui-se numa tentativa direta e sistemática de ensinar estratégias e habilidades aos indivíduos, melhorando, assim, a competência interpessoal e individual dos sujeitos nos diversos tipos de situações sociais que os mesmos se encontram.

Certas habilidades são fundamentais, uma vez que contribuem para a satisfação no trabalho e os comportamentos socialmente habilidosos têm sido identificados como requisitos para um bom desempenho do trabalhador. Partindo dessas considerações, este estudo tem por objetivo avaliar as HS mais desenvolvidas e menos desenvolvidas de funcionários que trabalham diretamente com o atendimento ao público em uma Instituição de Ensino Superior localizada em uma cidade do interior do Rio Grande do Sul.

#### O que são Habilidades Sociais?

O ser humano participa de diferentes contextos na vida diária e estes contribuem para a aprendizagem de desempenhos sociais que, em seu conjunto, dependem de um repertório de habilidades (Del Prette & Del Prette, 2010). Várias definições têm surgido, não existindo, no entanto, um acordo explícito sobre quando se pode considerar um comportamento como socialmente habilidoso. Embora se possa demonstrar que é mais provável que determinados comportamentos consigam um objetivo particular, uma resposta competente é, normalmente, aquela que a pessoa acredita ser apropriada para um indivíduo numa situação específica. Não existe uma única maneira correta de se comportar que seja universal, mas uma série de conceitos diferentes que podem variar de acordo com o indivíduo (Caballo, 2007).

A partir dessas considerações, Caballo (2003) define que as HS são um conjunto de comportamentos emitidos pelo indivíduo que expressam sentimentos, atitudes, opiniões ou direito de uma forma adequada e eficaz para com o contexto, respeitando o comportamento das outras pessoas e resolvendo problemas, diminuindo a probabilidade do surgimento de dificuldades futuras. Podem ser consideradas como uma classe de respostas aprendidas e que compõem o repertório comportamental do indivíduo, que possibilitam agir e lidar, de modo adequado, nas mais diversas situações. Elas englobam diversos comportamentos necessários para uma relação interpessoal bem-sucedida como comportamentos de iniciar e finalizar conversas; pedir ajuda; fazer perguntas; defender-se; falar em público; expressar agrado e desagrado; pedir mudança no comportamento do outro; lidar com críticas e elogios, dentre outros (Caballo, 2003), ocorrendo diante de certos fatores situacionais.

Quando nos referimos à temática das HS, é necessário mencionar o conceito de assertividade, que vem sendo estudado pela Psicologia há quase cinquenta anos. Um comportamento assertivo, segundo Marchezini-Cunha & Tourinho (2010) é aquele em que os indivíduos consigam expressar seus sentimentos em situações interpessoais. A assertividade envolve a produção de consequências reforçadoras diversas tanto para o indivíduo que age assertivamente quanto para o grupo com o qual interage. Ou seja, ela é a expressão de sentimentos de maneira socialmente adequada, preservando tanto os direitos/interesses do indivíduo que responde assertivamente quanto os de seu interlocutor.

Durante toda a vida o ser humano precisa aprender continuamente novas habilidades, porque o seu ambiente está em contínua transformação e grande parte deste ambiente é social. Na vida adulta, seja qual for o seu estágio, novas HS são requeridas, entre elas, realização de tarefas, exercício de liderança em algumas atividades, independência em relação à família e, ainda, aquelas decorrentes do contato com diferentes grupos culturais tanto no exercício profissional quanto no lazer (Del Prette & Del Prette, 2006).

Conforme aponta Meireles (2009) um comportamento socialmente habilidoso é aquele que inclui a capacidade do indivíduo de obter satisfação pessoal e, ao mesmo tempo, de desenvolver e manter relacionamentos mutuamente benéficos e sustentadores. No entanto, o máximo da competência social implica em uma maior flexibilidade comportamental, própria da capacidade adaptativa do ser humano, pois as pessoas não são igualmente habilidosas nas diferentes situações interpessoais e os desempenhos socialmente aprovados e valorizados podem variar bastante de uma cultura para outra (Borges 2012).

Caballo (2007) apresenta, nesse contexto, o Treinamento de Habilidades Sociais como um enfoque geral, dirigido a incrementar a competência da atuação em situações críticas da vida. Esta é uma intervenção que possui a intenção de uma melhora desta capacidade nos tipos específicos de situações sociais.

#### Treinamento de Habilidades Sociais (THS)

A expressão Treinamento de Habilidades Sociais trata-se de um campo com questões teóricas e práticas, cujo significado e desdobramento são bem mais complexos e amplos do que pode sugerir um exame superficial (Del Prette & Del Prette, 2006). O estudo do campo teórico-prático do THS torna-se importante devido ao fato de que os seres humanos passam muito tempo engajados em interações sociais e, ao serem socialmente habilidosos, são capazes de promover interações sociais satisfatórias, podendo, portanto, auxiliar na prevenção e/ou redução de dificuldades psicológicas. Dessa forma, podemos compreender que o treinamento é uma forma de tratamento que tem como objetivo ensinar estratégias e habilidades interpessoais aos indivíduos, com a finalidade de melhorar as suas competências individuais (Bolsoni-Silva, 2002).

Segundo pesquisas apontadas nos estudos de Del Prette & Del Prette (2006), o THS é colocado como sucedâneo do treinamento assertivo, que foi conhecido na década de 70. O comportamento de assertividade envolve a afirmação dos próprios direitos e expressões de pensamento e crenças de uma forma direta, honesta e apropriada. Cultiva-se, em muitos estudos, a ideia de expressão do próprio sentimento como uma necessidade independente dos sentimentos alheios.

O THS busca superar déficits no desempenho social e promover interações sociais mais satisfatórias, através de procedimentos educativos. Queixas individuais do sujeito e sua adaptação devem ser compreendidas no contexto social imediato, percebendo-o como agente ativo na busca de relações sociais e interpessoais mais adequadas. De forma geral, o THS é bastante útil para a análise do comportamento tanto no atendimento a populações clínicas como não clínicas, visando à superação e/ou redução de déficits interpessoais (Bolsoni-Silva, 2002).

O THS dos integrantes da empresa pode vir a ser uma ferramenta relevante para a obtenção de resultados positivos na qualidade da prestação de serviços ao cliente. Além do mais, as organizações buscam selecionar, para o seu quadro funcional, aqueles que estão mais preparados para os novos desafios e que possibilitem à empresa ser e se manter competitiva no mercado atual. A partir desse contexto de considerações, surge, também, a relevância das organizações promoverem meios de facilitar novas habilidades e conhecimentos aos seus profissionais, uma vez que esse aprendizado melhora a qualidade de vida de seus integrantes, promove o bem estar social, melhora a comunicação no ambiente de trabalho, possibilita a realização profissional e, conseqüentemente, aumenta a produtividade da empresa (Feitoza, Silva, Feitoza, Oliveira, & Oliveira, 2008).

### A relação entre Habilidades Sociais e Atendimento ao Público

As Instituições de Ensino Superior – IES guardam diversas similaridades com as organizações empresariais. Estas semelhanças, conforme demonstra o estudo de Dela Coleta e Dela Coleta (2007), incluem uma organização formal bem definida com regras e normas estabelecidas, estrutura hierárquica, diversidade de posições e atividades, metas e missões que as dirigem, objetivos a serem alcançados, produtos e responsabilidade social, inter-relacionamento entre os diversos elementos estruturais, funcionais e pessoais que as compõem. Assim sendo, pode-se dizer que as instituições educacionais são também organizações com cultura própria, que norteiam as práticas adotadas, com reflexos nos resultados e na formação dos cidadãos.

Durante muito tempo, ao se discutir sobre qualidade nas empresas e nas instituições, era enfatizada, principalmente, a produção. Hoje, fala-se não apenas em qualidade no trabalho, mas também em qualidade de vida dos funcionários. No entanto, para que sejam produtivos, devem sentir que o trabalho que executam é adequado a suas habilidades (Gil, 2007). Dessa forma, as HS são elementos importantes e fundamentais nas relações interpessoais dos indivíduos no trabalho, pois atuam de forma preventiva, diminuindo o risco de problemas e dificuldades no âmbito pessoal e profissional e, conseqüentemente, possibilitam melhores resultados para a instituição.

A temática das HS no contexto organizacional e institucional vem despertando crescente interesse teórico e prático em função da importância de se ter qualidade nos relacionamentos interpessoais, sendo que esta qualidade que os profissionais estabelecem dependerá do seu desempenho social e, portanto, do seu repertório de habilidades sociais. O estudo realizado por Grazziotin & Scortegagna (2012) corrobora este dado, ao comprovar a presença de um bom relacionamento interpessoal entre os profissionais que trabalham no atendimento ao público por meio da aplicação do teste Zulliger e do Inventário de Habilidades Sociais (IHS- Del Prette). Segundo as autoras acima citadas, é esperado que um grupo que trabalha na função de atendimento a clientes apresente um bom repertório de habilidades sociais e demonstre, em alguns fatores, um repertório bem elaborado, principalmente, nos que se relacionam com suas principais tarefas.

Adicionalmente, de modo geral, parte-se da premissa de que o repertório de HS de profissionais que atuam diretamente com atendimento a clientes produz implicações positivas e/ou negativas nos resultados da qualidade da prestação de serviços. A forma como um profissional se relaciona com seu público é de suma importância para o sucesso nas organizações. Isso porque a qualidade na prestação dos serviços ocorre através da relação interpessoal bem-sucedida, a exemplo de iniciar, manter, finalizar conversas, responder e fazer perguntas adequadas, fazer e recusar pedidos que não sejam pertinentes na boa negociação para ambos, pedir mudança no comportamento do outro, lidar com críticas e elogios, admitir falhas, pedir desculpas, escutar de modo empático entre outros (Feitoza, et.al, 2008).

No mundo do trabalho, a não assertividade nega e inibe a expressão de sentimentos, levando a pessoa a sentir-se ferida, ansiosa e autodesvalorizada, fatores que levam a não alcançar os objetivos desejados. Por outro lado, o comportamento assertivo permite a autoapreciação do emissor e uma expressão honesta de seus sentimentos, geralmente atingindo o proposto, não prejudicando a si mesmo nem aos demais (Bolsoni-Silva, 2002).

Partindo dessas considerações, esta pesquisa teve por objetivo avaliar as HS mais desenvolvidas e as menos desenvolvidas de funcionários que trabalham diretamente com o atendimento ao público em uma Instituição

de Ensino Superior localizada em uma cidade do interior do Rio Grande do Sul.

### **Método**

#### Participantes

A amostra foi composta por 15 sujeitos que trabalham no setor de atendimento ao público em uma IES, com idade entre 18 e 45 anos. Os critérios de inclusão foram sujeitos que trabalham com atendimento ao público, com idade entre 18 e 45 anos, independentemente de sexo, raça e nível socioeconômico, enquanto que os critérios de exclusão foram sujeitos que não se enquadrassem nestas variáveis.

#### Instrumentos

Os instrumentos empregados neste estudo foram: Ficha de Dados Sociodemográficos: elaborada especificamente para este estudo, para caracterizar os participantes; Inventário de Habilidades Sociais / IHS - Del Prette (Del Prette & Del Prette, 2001): instrumento destinado a caracterizar o desempenho social, englobando várias situações e demandas interpessoais. O IHS possui 38 itens de autorrelato e apresenta uma estrutura de cinco fatores, a saber: Fator 1 - enfrentamento com risco, relacionado a situações de afirmação, defesa de direitos e de autoestima; Fator 2 - autoafirmação na expressão de afeto positivo, que retrata expressão de afeto positivo e de afirmação da autoestima; Fator 3 - conversação e desenvoltura social, relativo a situações de traquejo social na conversação; Fator 4 - autoexposição a desconhecidos ou a situações novas, o qual inclui a abordagem a pessoas desconhecidas; e Fator 5 – autocontrole da agressividade em situações aversivas, o qual reúne itens de reação a estimulações aversivas do interlocutor, com controle da raiva e da agressividade. Utiliza-se o IHS em diferentes situações (trabalho, escola, etc). O instrumento apresenta qualidades psicométricas satisfatórias em termos de confiabilidade, consistência interna, estabilidade teste-reteste e validade, tendo sido aprovado pelo Conselho Federal de Psicologia.

#### Procedimento de coleta de dados

Mediante autorização do responsável da IES, o estudo foi encaminhado para avaliação do Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade Meridional (CEP IMED). Após a aprovação do CEP sob número do parecer 53267, as atividades de avaliação foram divulgadas na Instituição e os sujeitos convidados a participar da pesquisa. Os que aceitaram participar de forma voluntária, assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido de acordo com a Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde e foram informados acerca da natureza e dos propósitos do estudo, bem como da responsabilidade do pesquisador quanto ao sigilo da identidade dos participantes. A aplicação dos instrumentos se deu de forma individual e coletiva, na própria instituição e em horário de trabalho.

### **Resultados e Discussão**

Da amostra total (n=15), a maioria 67% (n=10) é composta pelo sexo feminino, com média de idade M = 25,73 anos (DP = 6,85). Em relação à escolaridade, 86,7% (n=13) estão cursando o ensino superior, enquanto no aspecto socioeconômico, grande parte da amostra 66,7% (n=10) apresentou renda entre R\$ 1.500,00 e R\$ 2.000,00. Segundo os dados do Critério de Classificação Econômica Brasil, os sujeitos foram classificados como 60% (n=9) na classe econômica A2, 26,7% (n=4) na classe A1, 6,7% (n=1) na classe B1 e 6,7% (n=1) na classe C. Em relação ao item investigado sobre com quem os participantes residem, 53,3% (n=8) relatam viver com os pais, 33,3% (n=5) vivem com esposo (a) ou companheiro(a), 6,7% (n=1) vivem com os filhos e 6,7% (n=1) demonstrou residir com outras pessoas, que não se encaixam nos itens acima. Os dados sociodemográficos da amostra são descritos na Tabela 1.

Tabela 1. Dados sociodemográficos da amostra

Variáveis	n	%
<b>Sexo</b>		
Feminino	10	67
Masculino	05	33
<b>Curso</b>		
Direito	8	46,7
Psicologia	2	13,3
Arquitetura	1	6,7
Sistemas de Informação	1	6,7
Pós Graduação	1	6,7
Não Estudam	2	13,3
<b>Função</b>		
Auxiliar Administrativo	8	46,7
Secretária	2	13,3
Recepcionista	1	6,7
Analista de Carreira	1	6,7
Porteiro	1	6,7
Supervisor de Setor	1	6,7
Estágios	2	13,3
<b>Anos de trabalho</b>		
Menos de 6 meses	3	20
De 6 meses a 1 ano	5	33,3
De 1 ano a 2 anos	3	20
De 2 anos a 3 anos	4	26,7
<b>Renda Mensal</b>		
Acima de R\$ 2.000,00	2	13,3
Entre R\$ 1.500,00 e R\$ 2.000,00	10	66,7
Entre R\$ 1.000,00 e 1.500,00	1	6,7
Entre R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	2	13,3
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fonte: primária.

A análise do Inventário de Habilidades Sociais (IHS - Del Prette) foi interpretada considerando-se: a) o escore total; b) os escores fatoriais; c) o valor de cada item. O escore total permite uma primeira avaliação da existência de recursos e déficits em habilidades sociais no repertório dos respondentes, sendo que a média do escore total apresentado pelos sujeitos foi de  $M = 103,73$  ( $DP = 11,99$ ), podendo-se considerar que o repertório de habilidades sociais, numa perspectiva geral, foi bastante alto.

Ao realizar uma comparação das médias entre os sujeitos por sexo, percebe-se que o sexo masculino obteve vantagem, com médias maiores do que o sexo feminino em quatro dos cinco fatores (F1, F2, F4 e F5), além do Escore Total (ET). As médias gerais e o desvio padrão obtidos pelos sujeitos no Escore total e em cada um dos fatores analisados no IHS- Del Prette por gênero são apontados na Tabela 2.

O desempenho dos sujeitos do sexo masculino destacou-se, neste estudo, em relação ao sexo feminino. Isso foi observado, principalmente, nos valores encontrados em F1 e F2, que se apresentaram de forma bem mais elevada nos homens. Isso demonstra que o repertório de habilidades sociais no sexo masculino está bastante elaborado. No F3, as mulheres obtiveram uma leve vantagem, visto que a diferença entre os dois grupos não foi significativa (Feminino  $M = 7,82$  ( $DP = 1,20$ ) e Masculino  $M = 7,39$  ( $DP = 0,98$ )). Nesse contexto, os homens demonstraram possuir melhores habilidades para enfrentar situações com risco, fazer autoafirmações na expressão de

afeto, expor-se a desconhecidos e lidar com o autocontrole da agressividade. Já as mulheres apresentaram-se levemente mais desenvolvidas para a conversação e a desenvoltura social, levando-se em consideração que a média do sexo masculino não foi tão diferenciada neste fator. Segundo o estudo de Bartholomeu, Nunes & Machado (2008), foram realizadas várias pesquisas para investigar quais variáveis influenciam e se associam às habilidades sociais e foi indicado que o sexo apresenta um papel fundamental sobre esse construto. Algumas pesquisas indicaram que as mulheres manifestaram uma maior quantidade de sentimentos positivos, enquanto que os homens tiveram dificuldade de expressar sentimentos negativos e fazer pedidos, além de serem mais assertivos em situação de trabalho. Tal fato se comprova por meio deste estudo, pois o único fator em que as mulheres se sobressaíram foi exatamente nas habilidades de expressar sentimentos positivos como, por exemplo, reagir a um elogio.

Quanto à avaliação do IHS - Del Prette (2001), os achados do presente estudo constataram que houve diferença significativa entre os escores dos fatores. A interpretação do escore total permite uma primeira avaliação da existência de recursos e déficits em habilidades sociais no repertório do respondente. No entanto, deve-se considerar o caráter situacional das habilidades sociais, sendo necessário identificar o quanto tais déficits são generalizados ou em quais áreas de habilidades específicas eles estão localizados (Del Prette & Del Prette, 2001).

Tabela 2. Médias e desvios-padrão do IHS Total e dos Fatores avaliados por sexo

Fatores	Sexo Feminino		Sexo Masculino	
	Média	Desvio-padrão	Média	Desvio-padrão
Escore Total	31,28	4,98	56,03	48,75
Fator 1- enfrentamento com risco	9,33	3,18	32,98	6,44
Fator 2 - autoafirmação na expressão de afeto positivo	9,82	1,21	10,27	1,07
Fator 3 - conversação e desenvoltura social	7,82	1,20	7,39	0,98
Fator 4 - autoexposição a desconhecidos ou a situações novas	3,31	1,13	4,16	1,62
Fator 5 - autocontrole da agressividade em situações aversivas	0,99	0,52	1,24	0,30

Fonte: primária.

Analisando o escore total da amostra deste estudo, foi possível chegar ao resultado de  $M = 103,73$  ( $DP = 11,99$ ) o que significa um alto repertório de habilidades sociais. O valor obtido situa-se entre os escores máximo e mínimo de 83 e 132. Partindo desse resultado, os sujeitos, numa avaliação geral, não necessitam de intervenção para esta área do comportamento. Conforme os conceitos discutidos anteriormente, pode-se dizer que os sujeitos demonstraram bons índices de assertividade, sendo que, durante o trabalho, os funcionários precisam expor ideias, observações e apontar problemas para que tarefas sejam realizadas da melhor maneira possível, contribuindo para o bem estar das instituições. A assertividade é uma habilidade aprendida e os comportamentos assertivos, mais diretamente relacionados à efetividade do trabalho e mais especificamente no atendimento ao público, incluem apontar erros/problemas, verbalizar soluções e expressar e defender as próprias opiniões. Assim, se tais comportamentos são identificados como importantes para o sucesso da empresa, é preciso, antes de tudo, desenvolver uma cultura que os valorize (Miguel & Garbi, 2003).

O Fator 1 (F1) indica o repertório do respondente em habilidades de enfrentamento com risco, ou seja, a capacidade de lidar com situações interpessoais que demandam a afirmação e a defesa de direitos e autoestima com risco potencial de reação indesejável por parte do interlocutor. Em outras palavras, é um indicador de assertividade e controle da ansiedade em situações como as que foram reunidas no Inventário e avaliadas (Del Prette & Del Prette, 2001). Os sujeitos responderam a situações cotidianas como devolver mercadoria defeituosa, discordar do grupo, lidar com críticas injustas, fazer perguntas a conhecidos, declarar sentimento amoroso, discordar de autoridade, falar a público conhecido, cobrar dívida de amigo, manter conversa com desconhecidos, abordar para relação sexual e apresentar-se a outra pessoa. A média geral esperada pelos sujeitos nesse quesito é de  $M = 17,21$  ( $DP = 27,49$ ) classificada como um repertório de habilidades bem elaborado, tendo em vista a média máxima de  $M = 116$  e a média mínima  $M = 4,19$ . Para a profissão de atendimento ao público, pode-se dizer que o conjunto de habilidades presentes no fator F1 são essenciais para as demandas que encontram no ambiente de trabalho. Ao analisar o fator F1, pode-se perceber que os respondentes, em sua maioria,  $n = 11$  (73%), apresentaram um repertório bastante elaborado no enfrentamento à autoafirmação com riscos, obtendo valores acima do esperado.

A resolução de problemas interpessoais é entendida como um processo complexo, envolvendo aspectos comportamentais e cognitivos. Assim, leva a pessoa a reconhecer seus próprios sentimentos e pensamentos para depois modificar seu comportamento subsequente. Há várias maneiras de se resolver um conflito. A maneira mais desejada e evoluída do ponto de vista cognitivo é o comportamento assertivo, no qual a pessoa explicita seus próprios direitos, sentimentos e ideias, sem ferir a opinião do outro (Rodrigues, Dias & Freitas, 2010). Desse modo, essas habilidades, após serem aprendidas pelos indivíduos, tendem a levá-los a enfrentar os problemas de modo mais adaptativo e benéfico, em situação nas quais o

interlocutor reaja de maneira contrária e não desejada àquela esperada pelo emissor.

O Fator 2 (F2) indica o repertório em habilidades de autoafirmação na expressão de sentimento positivo, ou seja, as habilidades para lidar com demandas de expressão de afeto positivo ou da afirmação da autoestima, que não envolvem risco interpessoal (Del Prette & Del Prette, 2001). As habilidades avaliadas foram: elogiar familiares, agradecer elogios, participar de conversação, defender ou elogiar outra pessoa em grupo, demonstrando que os indivíduos possuem um bom nível de habilidades para tais situações, apresentando  $M = 9,97$  ( $DP = 1,14$ ) estando as variáveis mínima e máxima de 7,45 e 11,70 respectivamente, tendo em vista que, de acordo com Robbins (2005), as condições ambientais do trabalho influem na afetividade do trabalhador. Essas condições podem ser físicas, temporais ou sociais e podem influir tanto no bem estar do trabalhador quanto em sua saúde.

Pela observação do fator F2 podemos notar que a minoria ( $n = 5$ ) dos sujeitos não alcançou a média necessária, demonstrando possuir um bom repertório de habilidades sociais relacionadas a autoafirmação na expressão de sentimentos negativos como inferior, indicativo de necessidade de THS, especialmente, naqueles fatores e itens mais críticos para o ajustamento pessoal e profissional. Os demais respondentes alcançaram a média esperada para este fator.

Ao analisar o terceiro fator (F3) viu-se que as habilidades de conversação e desenvoltura social encontram-se abaixo da média esperada pela maioria dos respondentes ( $n = 8$ ). Espera-se que, neste fator, os sujeitos atinjam a média  $M = 7,68$  ( $DP = 1,11$ ). Porém, podemos concluir que 8 dos 15 sujeitos não alcançaram tal escore, demonstrando, assim, possuir déficits em tais áreas do comportamento. Algumas dificuldades poderão aparecer nestes sujeitos, sendo elas: pedir favores a colegas, reagir a um elogio, encerrar conversas ao telefone, abordar autoridade e recusar pedidos abusivos. Portanto, como ressalta Nyaradi (2004), cabe pontuar que o déficit pode interferir no desempenho e na eficácia das relações sociais, levando-se em conta que a promoção e a maximização do repertório de habilidades necessárias nas relações sociais tornam-se bastante úteis.

Os demais sujeitos ( $n = 7$ ) alcançaram a média esperada neste fator, atingindo valores entre 6,23 e 10,12, que são as médias mínima e máxima esperadas, obtendo um bom repertório de HS. A identificação das áreas de maior ou menor competência, assim como os itens considerados mais elaborados ou mais deficitários, conforme aponta Nyaradi (2004), permitem, sem dúvida, a elaboração de um perfil sócio-comportamental do respondente, o que pode ser útil em vários contextos, principalmente, em algumas situações particulares de trabalho.

O Fator 4 (F4), se comparado com fatores até aqui analisados, ajusta-se com a ideia acima descrita sobre F3. Os participantes que se classificaram como dentro da média foram 7 dos 15 avaliados, alcançando valores acima  $M = 3,59$  ( $DP = 1,31$ ) que está dentro dos valores previstos, demonstrando não possuir dificuldades relacionadas à autoexposição a desconhecidos e situações novas. Já os demais respondentes, que representam a maioria

n=8 (53%), não obtiveram a média esperada, o que indica que, em determinadas situações, poderão sentir dificuldades em fazer perguntas, pedir favores, falar a desconhecidos e até mesmo falar com pessoas conhecidas. Esses baixos índices de repertório nestas habilidades podem se refletir em conquistar e manter redes de apoio social em dificuldades referentes à assertividade e expressão de sentimentos negativos. Os déficits em habilidades sociais podem se refletir, até certo ponto, em uma frequência muito baixa ou nula para determinados comportamentos, o que pode estar associado à dificuldade ou à ansiedade em emitir esse desempenho, de acordo com o estudo apresentado por Grün (2006).

Ao serem avaliadas situações como lidar com crítica, chacotas e cumprimentar desconhecidos, no Fator 5 (F5), a maioria dos respondentes n= 8 (53%) apresentou-se dentro da média prevista, obtendo escores acima de  $M = 1,07$  ( $DP = 0,46$ ) que está inserida entre os valores máximos e mínimos de 2,20 e 0,42 respectivamente. É possível concluir que a maioria apresentou um repertório bastante elaborado nas habilidades referentes ao autocontrole da agressividade. Considerando a dificuldade de grande parte da população neste fator. Conforme apontam Pereira et. al. (2004) pode-se afirmar que o resultado obtido foi bastante favorável, pois ser capaz de reagir de forma socialmente competente às estimulações aversivas, sem deixar de expressar raiva ou desagrado, não é tão simples como parece; pelo contrário, demanda controle sobre os próprios sentimentos negativos.

Segundo Del Prette e Del Prette (2003), os fatores 1, 3, 4 e 5 são os mais importantes para o contexto de trabalho. Nota-se, partindo da análise dos dados, que os sujeitos apresentaram média esperada para F1 e F5, demonstrando que suas habilidades referentes ao enfrentamento e à autoafirmação com risco e conversação e autocontrole da agressividade estão de acordo com as médias esperadas para a população, não necessitando de treinamento para estas áreas do comportamento. Porém, ao considerarmos F3 e F4, percebe-se que os respondentes não alcançaram a média esperada, o que demonstra que os mesmos possuem dificuldades relacionadas à conversação e à desenvoltura social e autoexposição a desconhecidos e situações novas, indicativo de treinamento para tais situações.

Já no F2, que não se torna tão importante quanto os demais para o contexto do trabalho (Del Prette & Del Prette, 2003), os respondentes demonstraram possuir média suficientemente boa. Para Del Prette & Del Prette (2001), os comportamentos que ocorrem na interação social podem classificar o indivíduo como socialmente competente ou não. Assim, muitas vezes, a pessoa possui habilidades em seu repertório, mas não as utiliza em várias ocasiões. Situações como elogiar familiares, agradecer elogios, participar de conversação, expressar sentimentos positivos, defender ou elogiar outra pessoa não se tornam tão significativas para o contexto do trabalho quanto às demais situações dos fatores F1, F3, F4 e F5. É possível concluir que os fatores nos quais as habilidades sociais apresentaram-se mais desenvolvidas nos respondentes da pesquisa foram F1, F2 e F5, alcançando uma média mais elevada que nos demais fatores.

Pode-se dizer que os sujeitos que atendem ao público da IES na qual foi realizada a pesquisa têm maior facilidade nas habilidades que estão relacionadas à autoafirmação com risco (F1), conversação e desenvoltura social (F3) e autocontrole da agressividade (F5). Isso pode ser considerado

um aspecto positivo, tendo em vista, como citado anteriormente, que estes fatores são bastante significativos no contexto do trabalho.

### Considerações Finais

As empresas e instituições procuram selecionar aqueles que estão mais preparados para os novos desafios, mantendo, assim, a competitividade e o reconhecimento no mercado atual. Cabe às instituições estimularem o desenvolvimento de habilidades e conhecimentos de seu quadro funcional, propiciando melhoria da qualidade de vida e promoção do bem estar social.

As profundas mudanças que acontecem no mundo moderno tornam indispensável a necessidade de avaliação das HS no contexto organizacional, uma vez que interferem na qualidade de vida, na produtividade, na saúde e na realização profissional. Sob essa ótica, considera-se a importância destas habilidades não só no aspecto profissional, mas também nas mais diversas relações de vida do dia-a-dia trazendo relações interpessoais mais gratificantes, maior realização pessoal e sucesso profissional (Grün, 2006).

Este artigo avaliou o repertório de HS presentes em funcionários que trabalham com atendimento ao público em uma IES, no qual foram identificadas situações interpessoais do cotidiano dos mesmos. Neste estudo, pode-se perceber que, apesar da maioria dos respondentes não mostrar déficits no escore total das HS avaliadas no IHS-Del Prette, alguns sujeitos demonstraram prejuízos e encontraram-se abaixo da média esperada nos fatores referentes a habilidades de conversação e desenvoltura social (F3) e nas habilidades de autoexposição a desconhecidos ou a situações novas (Fator 4). É possível concluir que os sujeitos que trabalham com atendimento ao público na IES não apresentaram necessidade de treinamento na maioria de suas HS, pois os escores obtidos nos fatores encontraram-se dentro da média esperada.

Merece destaque a diferença encontrada nas habilidades sociais entre os sujeitos, levando-se em consideração diferenças entre os sexos, visto que os sujeitos do sexo masculino obtiveram médias mais elevadas em quatro dos cinco fatores em comparação com os do sexo feminino e as mulheres alcançaram desempenho levemente mais elevado em apenas um fator. Dessa forma, os resultados apontaram que os homens que trabalhavam no setor de atendimento ao público possuem um repertório de HS mais desenvolvido que as mulheres que desempenham esta mesma função.

Uma limitação deste estudo foi o tamanho reduzido da amostra. Tal fato dificultou a realização de alguns cálculos estatísticos significativos e, provavelmente, uma amostra mais robusta poderia ter proporcionado resultados mais consistentes. Além disso, futuras pesquisas ampliando o número de sujeitos podem trazer informações mais precisas sobre os achados das diferenças entre os sexos, estabelecendo parâmetros mais detalhados envolvendo o tema.

É importante ressaltar que uma avaliação psicológica torna-se essencial dentro das instituições com o intuito de conhecer o potencial dos indivíduos bem como suas habilidades. Desse modo, é possível verificar se estão realmente no cargo mais adequado, desempenhando a função que se enquadra com o seu perfil.

### Referências Bibliográficas

- Bartholomeu, D., Nunes, C. H. da S., & Machado, A. (2008). Traços de personalidade e habilidades sociais em universitários. *Psico-USF*, 13 (1), 41-50.
- Bolsoni-Silva, A. (2002). Habilidades Sociais: breve análise da teoria e da prática à luz da análise do comportamento. *Interação em Psicologia*, 6 (2), 233-242.
- Borges, M. de P. (2012) Avaliação do nível de habilidades sociais e suas variáveis alusivas ao trabalho de estudantes de psicologia. In: *III Seminário de Habilidades Sociais: Habilidades sociais, cultura, pesquisa e prática*. São Paulo, 2012.
- Caballo, V. E. (2007). *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.

- Dela Coleta, J. A., & Dela Coleta, M. F. (2007). Cultura organizacional e avaliação de instituições de educação superior: semelhanças e diferenças. *Psico-USF*, 12 (2), 227-237.
- Del Prette, A., & Del Prette, Z. A. P. (2010). *Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo*. Petrópolis: Vozes.
- Del Prette, A., & Del Prette, Z. A. P. (2006). Relações interpessoais e habilidades sociais no âmbito do trabalho e das organizações. São Carlos, São Paulo.
- Del Prette, A., & Del Prette, Z. A. P. (2003). No contexto da travessia para o ambiente de trabalho: treinamento de habilidades sociais em universitários. *Estudos de Psicologia*, 8 (3), 413-420.
- Del Prette, A., & Del Prette, Z. A. P. (2001). *Inventário de habilidades sociais: manual de aplicação, apuração e interpretação*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Dias, T., Oliveira, P., & Freitas, M. (2011). O método vivencial no campo das habilidades sociais: Construção histórico-conceitual e sua aplicação. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 11 (2), 472- 487.
- Feitoza, S., Silva, A. C., Feitoza, A. M., Oliveira, M. M., & Oliveira, V. M. (2008). O Repertório de habilidades sociais de profissionais que atuam com vendas no setor comercial de tecnologia da informação e suas implicações na qualidade da prestação de serviços. In: *XXVIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção: A integração de cadeias produtivas com a abordagem da manufatura sustentável*, Rio de Janeiro, Brasil.
- Gil, A. C. (2007). *Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais*. São Paulo: Atlas.
- Grazziotin, J. B., & Scortegagna, S. A. (2012). Zulliger e habilidade social: evidências de validade no contexto empresarial. *Psicologia Reflexão e Crítica*, 25 (1), 69-78.
- Grün, T. B. (2006). Habilidades sociais em portadores de câncer de estômago. *Estudos em Psicologia*, 23 (2), 151 -158.
- Marchezini-Cunha, V., & Tourinho, E. Z. (2010). Assertividade e autocontrole: Interpretação analítico-comportamental. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 26 (2), 295 – 304.
- Meirelles, R. (2008). *As Relações entre as Medidas de habilidades Sociais do Professor do Ensino Fundamental II e seu Desempenho Social em Sala de Aula*. Dissertação de Mestrado. Mestrado em Psicologia Social. Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil.
- Melo, V., & Castro, P. (2011). Caracterização das habilidades sociais observadas em uma amostra de funcionários públicos municipais. In: *III Seminário de Habilidades Sociais: Habilidades sociais, cultura, pesquisa e prática*. São Paulo, 2011.
- Miguel, C. F. & Garbi, G. (2003). Assertividade no trabalho: Descrevendo e corrigindo o desempenho dos outros. In: M. Z. Brandão & F. Conte (Org). *Falo ou não falo? Expressando sentimentos e comunicando ideias*. Arapongas: Mecenas.
- Nyaradi, N. de O. (2004). *Habilidades sociais e competência social: variáveis fundamentais para a percepção da liderança no professor*. Dissertação de Mestrado, Centro Universitário Augusto Motta –UNISUAM, Rio de Janeiro, Brasil.
- Pereira, C. de S., Del Prette, A., & Del Prette, Z. A. (2006). Habilidades sociais de trabalhadores com e sem deficiência física. *Psicologia Teoria e Pesquisa*, 25 (3), 339-346.
- Pereira, C. de S., Del Prette, A., & Del Prette, Z. A. (2004). A importância das habilidades sociais na função do técnico em segurança do trabalho. *Argumento*, 6 (12), 103-113.
- Robbins, S.P. (2005). *Comportamento organizacional*. 11. ed. São Paulo: Prentice Hall.
- Rodrigues, M. C., Dias, J. P., & Freitas, M. de F. R. L. (2010). Resolução de problemas interpessoais: promovendo o desenvolvimento sociocognitivo na escola. *Psicologia em Estudo*, 15 (4), 831-839.

<i>Recebido em:</i>	30/01/2014
<i>Enviado para análise em:</i>	03/02/2014
<i>Texto revisado pelos autores em:</i>	09/03/2014
<i>Aprovado em:</i>	12/03/2014
<i>Editor responsável:</i>	Vinicius Renato Thomé Ferreira