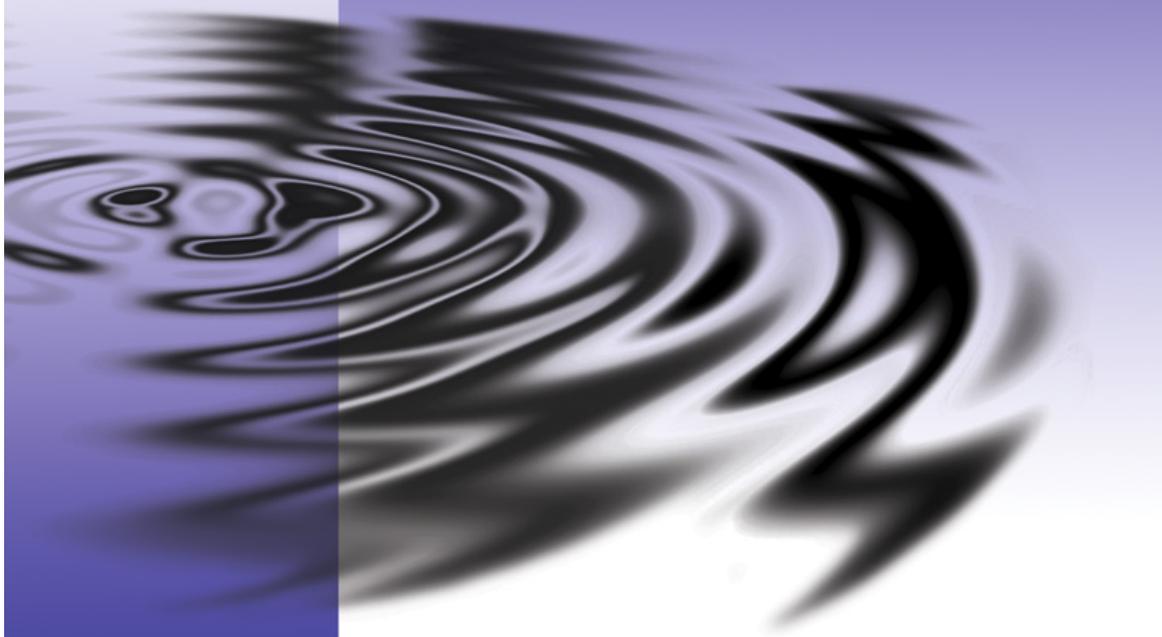


1

Revista
PSICOLOG

Ano 1 Vol. 1



PSICOLOG

INSTITUTO
DE ESTUDOS
DO COMPORTAMENTO

www.psicolog.com.br

Revista Psicolog
Volume 1 Número 1

Editores

Carlos Henrique da Costa Tucci e Andreza Cristiana Ribeiro

Ribeirão Preto - SP - Brasil 2008

Procedimentos de observação em situações estruturadas para avaliação de habilidades sociais profissionais de adolescentes

Almir Del Prette¹, Camila de Sousa Pereira²

¹ Professor Titular do Departamento de Psicologia e do Programa de Pós-Graduação em Educação Especial da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) Coordenador do Grupo de Pesquisa Relações Interpessoais e Habilidades Sociais (RIHS) do Laboratório de Interação Social da UFSCar
Ribeirão Preto - SP - Brasil.

²Psicóloga com Especialização em Gestão Organizacional e Recursos Humanos (DEP/UFSCar), Mestrado pelo Programa de Pós-Graduação em Educação Especial (PPGEEs/UFSCar) e Doutoranda pelo mesmo programa e universidade. É integrante do Grupo de Pesquisa Relações Interpessoais e Habilidades Sociais (RIHS) do Laboratório de Interação Social da UFSCar.

adprette@power.ufscar.br, camila.rihs@yahoo.com.br

Abstract. *This study aimed to elaborate structured situations of job interview and occurrences of the work environment and to examine observations registers of performances in these situations. Thirteen adolescents, between 14 and 16 years old, participated of this study. Three structured situations were elaborated with specific demands of professional social skills in job interview, to offer helps the worker and to deal with joust critical of the head. The observation registers showed inter-judges reliability (between 79,41% and 90,20%). The results suggest that such procedures are in satisfactory conditions to evaluate the professional social skills of adolescents.*

Key word: *professional social skills, observation procedures, structured situations, assessment.*

Resumo. *Este estudo visa apresentar roteiros de situações estruturadas de entrevista de emprego e ocorrências do ambiente de trabalho e resultados do teste de fidedignidade dos registros de observação dos desempenhos nessas situações. As situações foram testadas com 13 adolescentes de ambos os sexos, entre 14 e 16 anos. Foram elaboradas três situações estruturadas com demandas específicas de habilidades sociais profissionais para: (a) enfrentar entrevista de emprego, (b) oferecer ajuda ao colega de trabalho e (c) lidar com crítica justa do supervisor. Para cada situação foi criado um roteiro de registro de observação para avaliar os desempenhos descritos em categorias de habilidades sociais profissionais. O uso dos roteiros de registro de observação produziu índice satisfatório de concordância entre avaliadores (79,41% a 90,20%), mostrando-se confiável para avaliação de habilidades sociais profissionais.*

Palavras-chave: *habilidades sociais profissionais, procedimentos de observação, situações estruturadas, avaliação.*

As transformações do mundo do trabalho contemporâneo e suas implicações para organizações e profissionais vêm sendo intensamente discutidas tanto na sociedade como no meio acadêmico. Ainda que o processo de reestruturação produtiva não seja homogêneo entre países e entre diferentes organizações, percebe-se um consenso na literatura especializada quanto à importância da avaliação do perfil profissional do trabalhador (Baron Markman, 2003; Bastos, 2006; Cournoyer, 2007; Gondim, Brain Chaves, 2003; Lassance Sparta, 2003; Pereira Del Prette, 2007; Pereira, Del Prette Del Prette, 2004; Sarriera, Câmara Berlim, 2006; Z. Del Prette Del Prette, 2003). Essa constatação também é válida para os adolescentes entre 14 e 17 anos que, por meio da legislação brasileira (<http://www.planalto.gov.br>), têm garantido o direito de iniciar sua trajetória profissional, podendo ingressar formalmente no mercado de trabalho na condição de aprendiz.

Diante do cenário de trabalho em constante mudança, o candidato a uma vaga de emprego e/ou o profissional já inserido no mercado de trabalho precisam acompanhar e assimilar as transformações e expectativas desse contexto para assegurar condições mínimas de inserção e permanência no sistema produtivo. Howard (1995, apud Bastos, 2006) sinaliza que as expectativas em relação às características do trabalhador concentram-se em: (a) capacidade intelectual e técnica para o manejo das novas tecnologias; (b) atributos pessoais tais como adaptabilidade, diferenciação, responsabilidade, capacidade de crescimento, habilidades interpessoais, para enfrentar a complexidade e as incertezas dessas transformações e realizar trabalho em equipe. Câmara, Sarriera e Pizzinato (2004) investigando o perfil esperado do jovem de 14 a 21 anos ver-

ificaram expectativas diferenciadas conforme o setor: (a) a indústria exige agilidade e capacidades específicas; (b) o comércio enfatiza a experiência escolar, história laboral, apresentação física e comunicação; (c) a prestação de serviços valoriza desenvoltura social, habilidades de comunicação e nível de escolaridade.

A análise da literatura especializada (Câmara cols., 2004; Donohue cols., 2005; Gondim cols., 2003; Howard, 1995, apud Bastos, 2006), na área organizacional e do trabalho, permite identificar um atributo valorizado, referido em termos de habilidades interpessoais ou de comunicação, que no campo teórico-prático do Treinamento de Habilidades Sociais (A. Del Prette Del Prette, 2001, 2003; Argyle, 1967/1994; Cournoyer, 2007; Z. Del Prette Del Prette, 2003) recebe a denominação de habilidades sociais profissionais. A. Del Prette e Del Prette (2001) utilizam o termo desempenho social para referir-se aos comportamentos emitidos por uma pessoa em uma situação qualquer. Porém, sugerem denominações específicas quando o desempenho social é avaliado em sua funcionalidade e/ou topografia e nas contingências associadas a determinadas situações. No caso das habilidades sociais profissionais, contextualizada nas relações de trabalho, A. Del Prette e Del Prette (2001, p. 89) propõem como definição: “aquelas que atendem às diferentes demandas interpessoais do ambiente de trabalho objetivando o cumprimento de metas, a preservação do bem-estar da equipe e o respeito aos direitos de cada um”.

Pode-se dizer que grande parte das tarefas e atividades profissionais ocorre e/ou se completa em situações interativas, justificando, portanto, maior valorização atual na capacidade do trabalhador de se relacionar satisfatoriamente com as diferentes

peçoas, o que favorece melhor resultado no desempenho profissional e, ao mesmo tempo, pode gerar clima organizacional harmonioso e estimulante (A. Del Prette Del Prette, 2003; Argyle, 1967/1994; Baron Markman, 2003; Cournoyer, 2007; Pereira Del Prette, 2007; Pereira cols., 2004; Veiga, 2004). Considerando a premissa de que as atividades de trabalho ocorrem em grande parte nas relações interpessoais, Pereira (2006) identificou subclasses de habilidades sociais profissionais avaliadas como importantes na perspectiva de trabalhadores com e sem deficiência física e também de seus supervisores: oferecer ajuda, elogiar o colega, colocar-se no lugar do outro, admitir erros, lidar com críticas e gozações de colegas, solicitar mudança de comportamento, participar e encerrar conversaço, dar sugestão, falar em público.

Nessa perspectiva, Gondim e cols. (2003), no entanto, enfatizaram a complexidade envolvida na avaliaço das habilidades interpessoais, que foram consideradas de difícil identificaço e análise no recrutamento e seleço de pessoal. Esse dado reforça discussões importantes que já vêm ocorrendo, há algum tempo, na literatura do Treinamento de Habilidades Sociais (Del Prette Del Prette, 2006; Del Prette, Casares Caballo, 2006). A especificidade situacional e cultural bem como os componentes, verbal, não-verbal e paralingüístico presentes na interaço requerem muitas vezes procedimentos sensíveis, com instrumentos variados, diferentes informantes para abranger um rol mais amplo de indicadores e interpretações na avaliaço das classes de habilidades sociais (Del Prette Del Prette, 2006; Del Prette cols., 2006).

Os métodos de avaliaço disponíveis na literatura das habilidades sociais, em geral, dividem-se em dois grupos maiores: os indiretos (auto-relato, por

exemplo, os inventários) e os diretos (observaço presencial ou por filmagem). Os instrumentos mais utilizados são de auto-relato, todavia percebe-se um interesse crescente no emprego da observaço (Del Prette Del Prette, 2006; Gresham, Cook, Crews Barreras, 2008). Ainda que os instrumentos de auto-relato sejam relevantes por acessar as percepções dos indivíduos sobre si mesmo, os procedimentos observacionais complementam e ampliam os dados de avaliaço, uma vez que permitem registrar as interaços comportamento-ambiente (Gresham Cols., 2008), caracterizar os componentes verbais, não-verbais e paralingüísticos (Del Prette cols., 2006), identificar possíveis vieses entre a autopercepço e o ajustamento socioemocional (Gresham, Lane, Macmillan, Bocian Ward, 2000), entre outros aspectos.

Os procedimentos observacionais empregados em vários estudos mostram a diversidade de ambientes e condições adaptadas para a coleta de dados. Garcia-Serpa, Del Prette e Del Prette (2006) criaram demandas para desempenhos de empatia em situaço estruturada de sala de espera de uma clínica. Hueara, Souza, Batista, Melgaço e Tavares (2006) filmaram sessões de brincadeira de faz-de-conta, estimulada com bonecos e objetos propícios a essa atividade, entre crianças com deficiência visual. Del Prette, Del Prette, Torres e Pontes (1998) examinaram os efeitos de um programa de Treinamento de Habilidades Sociais sobre o desempenho de professores utilizando a gravaço em vídeo de suas aulas, antes e depois da intervenço. Aguiar (2006) adaptou o método de cenários comportamentais com situaços estruturadas de observaço de habilidades comunicativas de indivíduos deficientes mentais adultos. Bandeira, Machado, Barroso, Gaspar e Silva (2003) filmaram desempenho de papéis para analisar o comportamento de olhar

nas fases de escuta e elocução em pacientes psicóticos e sujeitos não-clínicos.

Também é possível encontrar entre os procedimentos de observação de habilidades sociais, instrumentos de medida validados para determinados contextos e população. É o caso do estudo de Bandeira (2002) que avaliou as características psicométricas da Escala de Avaliação da Competência Social de pacientes psiquiátricos brasileiros por meio de desempenho de papéis. O estudo mostrou que a escala possui validade social, consistência interna, fidedignidade interobservadores, validade discriminante da competência social de indivíduos clínicos e não-clínicos, validade concomitante com assertividade e relações com medidas moleculares e entre a escala global e subescalas.

Os resultados do estudo de Bandeira (2002) sugerem a validade e fidedignidade da avaliação por meio da observação em situações estruturadas. Na mesma linha de argumentação, Falcone (1999) aponta para a importância desse tipo de procedimento na avaliação da efetividade de programas de intervenção. A observação em situação estruturada é definida por Del Prette e Del Prette (2006, p. 53) como “simulação de situações para desempenho de papel, estruturadas pelo pesquisador ou profissional, podendo incluir, para isso, outros auxiliares, crianças ou adultos”. Embora haja discussões sobre os limites das situações estruturadas em termos da generalização para a situação real, tal procedimento oferece diversas vantagens tais como: controle sobre as demandas ambientais, condições padronizadas que viabilizam a replicação e possibilidade de eliciar comportamentos que ocorrem com baixa frequência (Bandeira, 2002; Batista, 1996; Del Prette Del Prette, 2006; Falcone, 1999; Gresham cols., 2008; Kazdin, 1982).

Dada a amplitude de aplicação e possibilidade de refinamento dos instrumentos de observação, especificamente com desempenho de papéis em situações estruturadas de avaliação de habilidades sociais, é de suma importância realçar alguns cuidados especiais na elaboração desse procedimento, conforme ressaltam Del Prette e Del Prette (2006): (a) selecionar uma amostra representativa dos comportamentos e das condições de ocorrência; (b) definir as dimensões e a unidade de análise do registro; (c) definir operacionalmente as classes de comportamentos em observação; (d) obter a confiabilidade do registro por meio de avaliadores independentes. Atendendo esses critérios aumentam-se as chances de alcançar a fidedignidade do instrumento. Quando a avaliação se baseia na observação, a fidedignidade do registro pode ser obtida por diferentes caminhos, entre os quais, pelo índice elevado de concordância, aproximadamente ou acima de 80% (Cozby, 2003), quando pelo menos dois avaliadores ou juízes observam e registram as mesmas classes de comportamentos.

Considerando, portanto, as demandas de repertórios mais elaborados de habilidades sociais profissionais em candidatos a vagas de emprego e trabalhadores em geral, a importância de instrumentos refinados e fidedignos na sua avaliação, a relevância dos procedimentos de observação por meio de desempenho de papéis, este estudo tem como objetivos: (1) Elaborar situações estruturadas de entrevista de emprego e ocorrências do ambiente de trabalho; (2) Criar e testar registros de observações de desempenhos de habilidades sociais profissionais.

Metodo

Caracterização dos participantes e do local

de coleta de dados

Participaram 13 adolescentes de classe socioeconômica baixa, sendo oito do sexo masculino e cinco do sexo feminino, com idade entre 14 e 16 anos ($M=14,6$; $dp=0,8$), estudantes da 8ª série do Ensino Fundamental (53,8%), 1ª Série (30,8%) e 2ª Série (15,4%) do Ensino Médio. Os adolescentes aceitaram participar do estudo, assim como foram autorizados formalmente por seus pais ou responsáveis.

O estudo ocorreu em uma associação de utilidade pública para adolescentes com idade entre 14 e 17 anos em situação de risco e de família de baixa renda. A mesma se localiza em uma cidade do interior do estado de São Paulo com cerca de 220 mil habitantes. O seu principal objetivo é qualificar e inserir adolescentes no mercado de trabalho por meio do Curso de Aprendiz em Auxiliar Administrativo.

Equipamentos, materiais e recursos humanos

Alguns equipamentos eletrônicos, materiais e mobiliários foram utilizados: filmadora analógica (marca Gradiente), fitas VHS, televisão, videocassete, computador, papel sulfite, canetas esferográficas, mesas e cadeiras móveis. Nas situações estruturadas contou-se com a colaboração de uma auxiliar de pesquisa, devidamente treinada, para desempenhar papéis específicos na interlocução com os participantes do estudo.

Procedimento de coleta e tratamento dos dados

Os primeiros passos da coleta de dados consistiram em: (a) Identificar na literatura habilidades sociais profissionais importantes em situações de entrevista de emprego e contexto do trabalho; (b) Elab-

orar situações estruturadas de entrevista de emprego e de algumas ocorrências no ambiente de trabalho que estabelecem demandas de habilidades sociais profissionais; (c) Verificar com especialistas da área a adequação das situações para avaliação dessas habilidades; (d) Instruir cada participante e a auxiliar de pesquisa quanto às situações estruturadas que iriam vivenciar. A auxiliar de pesquisa recebia instrução detalhada sobre o desempenho que se esperava, já ao participante dava-se apenas detalhes sobre a situação, solicitando-se que se comportasse como se estivesse em uma situação real.

Os desempenhos nas situações estruturadas ocorreram em uma mesma sessão, com aproximadamente 20 minutos de duração, cada uma incluindo o tempo utilizado para as instruções e a modificação do ambiente. Todas as situações foram filmadas e obedeceram à seqüência: (1) desempenhos em situação de entrevista de emprego; (2) desempenhos de oferecer ajuda ao colega de trabalho; (3) desempenhos de lidar com crítica justa do supervisor.

A filmagem das situações estruturadas foi analisada posteriormente para: (a) selecionar componentes verbais, não-verbais e paralingüísticos das habilidades sociais profissionais sob avaliação nessas situações; (b) definir operacionalmente categorias de habilidades sociais profissionais; (c) eleger e definir uma escala de mensuração dessas categorias.

Os desempenhos foram avaliados por dois pesquisadores independentes, com objetivo de verificar a concordância entre os mesmos na identificação e avaliação das categorias de habilidades sociais profissionais. O coeficiente de concordância entre avaliadores foi obtido usando-se a fórmula: concordância dividida pela somatória de

concordâncias e discordâncias, multiplicado por cem.

Resultados

Os dados obtidos foram agrupados em três conjuntos: (1) Situações Estruturadas; (2) Registro de Observação de Habilidades Sociais Profissionais; (3) Fidedignidade.

1. Situações Estruturadas

Foram elaboradas e testadas três situações estruturadas com demandas de habilidades sociais profissionais em: (1) enfrentar entrevista de emprego, (2) oferecer ajuda ao colega de trabalho, (3) lidar com crítica justa do supervisor. A descrição do contexto e das instruções dadas aos participantes é apresentada a seguir.

Situação: entrevista de emprego (adolescente no papel de candidato). O participante vivencia uma situação de entrevista de seleção para a função de auxiliar administrativo desempenhando o papel de candidato à vaga. Um auxiliar desempenha o papel de entrevistador, responsável pelo Departamento de Recursos Humanos da empresa. Essa situação tem início com o entrevistador chamando o candidato para entrar na sala. Cumprimenta e aperta-lhe a mão, indicando a cadeira a sua frente. Entrevistador e entrevistado ficam face-a-face. O entrevistador se apresenta dizendo seu nome, função, explicando o objetivo da entrevista e sua importância para o processo de escolha. Faz algum comentário *Que bom, você foi pontual!*, e prossegue com a entrevista. Por exemplo: *Eu vou começar apresentando resumidamente a importância e o objetivo dessa entrevista para o processo de seleção à vaga de auxiliar administrativo. Cada etapa desse processo traz elementos importantes sobre os candidatos, o que contribui na avaliação*

de qual de vocês tem o perfil profissional mais adequado, tanto para a função quanto para a empresa. Faz algum comentário como Você entendeu? Depois pede que o candidato se apresente e fale de sua formação escolar e experiência de trabalho. Na seqüência, pergunta sobre os objetivos e planos do candidato solicitando que ele comente um pouco sobre o que gosta de fazer, em que atividade se avalia mais forte e em que não se avalia tão forte, por que ele está se candidatando a esse emprego e o que espera com o trabalho. Coloca-se disponível para responder a alguma pergunta ou dúvida e finaliza agradecendo o candidato e informando-o sobre breve contato.

Situação: cooperação no trabalho (adolescente no papel de oferecer ajuda). O contexto dessa situação é na sala da empresa, onde dois funcionários do Departamento Financeiro desempenham suas tarefas em suas respectivas mesas, com pequena distância uma da outra. Após a descrição da situação, o participante sob avaliação recebe a instrução de que deve oferecer ajuda ao colega de trabalho (auxiliar de pesquisa) que demonstra dificuldade de encerrar seu expediente e certo nervosismo com o volume de tarefas (abre e fecha armários, folheia documentos). É relatado que geralmente essa pessoa não aceita ou reluta aceitar ajuda de alguém e que ele deve se esforçar para que seu colega aceite sua colaboração. Separadamente, o outro funcionário foi instruído a não aceitar a ajuda de imediato, aceitando-a inicialmente com relutância somente após tentativas “convincentes”.

Situação: crítica justa (adolescente no papel de criticado). Nesta situação um auxiliar desempenha o papel de supervisor de um departamento e o participante, de funcionário desse mesmo setor. Uma mesa

e uma cadeira são utilizadas como sendo a área de trabalho do supervisor, que observa o funcionário no site do orkut. O funcionário não havia notado a presença do responsável pelo departamento. O supervisor de maneira firme chama a atenção de seu funcionário, repreendendo-o pelo uso indevido do computador durante o expediente referindo-se a tarefas importantes por fazer. Cabe ao funcionário lidar com essa situação considerada muito difícil, esperando-se que admita a falha, desculpe-se e refira-se a mudança de comportamento.

2. Registro de Observação de Habilidades Sociais Profissionais

Três roteiros de registro, um para cada situação, foram construídos e testados para avaliação dos comportamentos, descritos em categorias de habilidades sociais profissionais, durante a observação das filmagens. Esses roteiros foram denominados de Registro de Observação de Habilidades Sociais Profissionais (ROHSP). As categorias presentes em cada ROHSP envolvem aspectos da forma (topografia) do desempenho das habilidades sociais profissionais, organizadas em componentes verbais, não-verbais e paralingüísticos.

Na Tabela 1 são apresentadas as definições das categorias e escalas de mensuração padronizadas para a avaliação das habilidades sociais profissionais.

As categorias que compõem os ROHSP, conforme a especificidade de cada uma das situações são: (1) Enfrentar entrevista de emprego: *saudar, apresentar-se a outra pessoa, responder perguntas, revelar-se, fazer perguntas, despedir-se*; (2) Oferecer ajuda ao colega de trabalho: *iniciar conversação, expressar compreensão e sentimentos, expressar opinião*; (3) Lidar com crítica justa do supervisor: *desculpar-se, admitir erro, expressar intenção de*

mudança de comportamento, expressar opinião.

Para a avaliação, as categorias das habilidades sociais profissionais são estimadas em uma escala tipo *Likert* de cinco pontos: Totalmente insatisfatório (1), *Insatisfatório* (2), *Nem satisfatório nem insatisfatório* (3), *Satisfatório* (4), *Totalmente satisfatório* (5). As categorias dessas escalas também foram definidas operacionalmente para evitar subjetividade nas avaliações e discordâncias como mostra a Tabela 2.

Como se vê na Tabela 2, as categorias são avaliadas em termos da integração e coerência entre características topográficas do desempenho das habilidades sociais profissionais.

3. Fidedignidade

Os índices de concordância entre avaliadores em cada situação estruturada são apresentados na Tabela 3.

Como se pode observar, o uso do ROHSP para as três situações produziu índices de concordância aceitáveis, especialmente na situação de entrevista de emprego, variando de 79,41% a 90,20%, o que pode ser considerado satisfatório em termos da precisão/fidedignidade dos resultados obtidos.

Considerações Finais

Este estudo mostra a viabilidade de aplicação de situações estruturadas e de elaboração de registros de observação na identificação e avaliação de desempenhos de habilidades sociais profissionais. Os resultados sugerem que tais procedimentos são confiáveis para a avaliação das categorias de habilidades sociais profissio-

ais propostas, particularmente, em contextos de entrevista de seleção de emprego e condições específicas do ambiente de trabalho (oferecer ajuda e lidar com crítica justa) e com dois tipos de interlocutores: autoridade e colega de trabalho.

Diante da necessidade de planejar uma avaliação do repertório comportamental para acessar outros indicadores do desempenho social além daqueles produzidos por instrumentos de auto-relato, este estudo disponibiliza um procedimento de observação em situações estruturadas que elicia o desempenho de algumas habilidades sociais profissionais, consideradas de difícil avaliação sistemática no recrutamento e seleção de pessoal, conforme constatado por Gondim e cols. (2003).

Os resultados deste estudo atendem aos requisitos de descrição minuciosa dos critérios de avaliação e aos cuidados na elaboração de procedimentos de observação fidedignos, conforme recomendados por Bandeira (2002), Del Prette e Del Prette (2006), Del Prette e cols. (2006), Dessen e Borges (1998), Gresham e cols. (2008), Kazdin (1982). Os cuidados na construção dos registros de observações e na estruturação das situações são importantes para gerar demandas de habilidades sociais profissionais, valorizadas na seleção de pessoal e no cotidiano das relações de trabalho, como referidas em alguns estudos (A. Del Prette Del Prette, 2001, 2003; Argyle, 1967/1994; Bandeira Quaglia, 2005; Câmara cols., 2004; Cournoyer, 2007; Gondim cols., 2003; Pereira, 2006; Pereira Del Prette, 2007; Pereira cols., 2004; Sarriera cols., 2006; Z. Del Prette Del Prette, 2003).

Ainda que este procedimento de observação tenha produzido dados con-

fiáveis, suas limitações devem ser objeto de pesquisas futuras, especialmente sobre a questão da generalização para a situação real, influência do sexo do interlocutor sobre o desempenho dos participantes e aplicação com diferentes populações. Além disso, pode-se sugerir a ampliação das categorias de habilidades sociais profissionais avaliadas neste estudo e outras formas de registro de observação para prover procedimentos alternativos aos profissionais da área.

Referências

Aguiar, A. A. R. (2006). Construção e avaliação de um programa multimodal de habilidades comunicativas para adultos com deficiência mental. Tese de Doutorado, Programa de Pós-Graduação em Educação Especial, Universidade Federal de São Carlos.

Argyle, M. (1967/1994). *Psicologia del comportamiento interpersonal*. Madrid: Alianza.

Bandeira, M., (2002). Escala de avaliação da competência social de pacientes psiquiátricos através de desempenho de papéis - EACS. *Avaliação Psicológica*, 2, 159-171.

Bandeira, M. Quaglia, M. A. C. (2005). Habilidades sociais de estudantes universitários: Identificação de situações sociais significativas. *Interação em Psicologia*, 1, 45-55.

Bandeira, M., Machado, E. L., Barroso, S. M., Gaspar, T. R. Silva, M. M. (2003). Competência social de psicóticos: O comportamento de olhar nas fases de escuta e de elocução de interações sociais.

Estudos de Psicologia, 3, 479-489.

Baron, R. A. Markman, G. D. (2003). Beyond social capital: The role of entrepreneurs' social competence in their financial success. *Journal of Business Venturing*, 18, 41-60.

Bastos, A. V. B. (2006). Trabalho e qualificação: Questões conceituais e desafios postos pelo cenário de reestruturação produtiva. Em J. E. Borges-Andrade, G. S. Abbad L. Mourão (Orgs.), *Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho: Fundamentos para a gestão de pessoas* (pp. 23-40). Porto Alegre: Artmed.

Batista, C. G. (1996). Observação, registro e análise de dados em situação de intervenção psicopedagógica. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 2, 41-51.

Câmara, S. G., Sarriera, J. C. Pizzinato, A. (2004). Que portas se abrem no mercado de trabalho para os jovens em tempo de mudanças? Em J. C. Sarriera, K. B. Rocha A Pizzinato (Orgs.), *Desafios do mundo do trabalho: Orientação, inserção e mudanças* (pp. 73-113). Porto Alegre: EDIPUCRS.

Cournoyer, B. R. (2007). *The social work skills workbook*. Belmont: Thomson Brokks/Cole.

Cozby, P. C. (2003). *Métodos de pesquisa em ciências do comportamento*. São Paulo: Atlas.

Del Prette, A. Del Prette, Z. A. P. (2001). *Psicologia das relações interpessoais: Vivências para o trabalho em grupo*. Petrópolis: Vozes.

Del Prette, A. Del Prette, Z. A. P. (2003). No contexto da travessia para o ambiente de trabalho: Treinamento de habilidades sociais com universitários. *Estudos de Psicologia*, 8, 413-420.

Del Prette, A., Del Prette, Z. A. P., Torres, A. C., Pontes, A. C. (1998). Efeitos de uma intervenção sobre a topografia das habilidades sociais de professores. *Psicologia Escolar e Educacional*, 1, 11-22.

Del Prette, Z. A. P. Del Prette, A. (2003). Desenvolvimento interpessoal: Uma questão pendente no ensino universitário. Em E. Mercuri S. A. J. Polydoro (Orgs.), *Estudante universitário: Características e experiências de formação* (pp.105-128). Taubaté: Cabral.

Del Prette, Z. A. P. Del Prette, A. (2006). Avaliação multimodal de habilidades sociais em crianças: Procedimentos, instrumentos e indicadores. Em M. Bandeira, Z. A. P. Del Prette A. Del Prette (Orgs.), *Estudos sobre habilidades sociais e relacionamento interpessoal* (pp. 47-68). São Paulo: Casa do Psicólogo.

Del Prette, Z. A. P., Casares, M. I. M. Caballo, V. E. (2006). La evaluación del repertorio de las habilidades sociales en niños. Em V. E. Caballo (Org.), *Manual para la evaluación clínica de los trastornos psicológicos: Trastornos de la edad adulta e informes psicológicos* (pp. 373-399). Madrid: Ediciones Pirámide.

Dessen, M. A. C. Borges, L. M. (1998). Estratégias de observação do comportamento em Psicologia do Desenvolvimento. Em G. Romanelli Z. M. M. Biasoli-Alves (Orgs.), *Diálogos metodológicos*

- sobre prática de pesquisa (pp. 31-50). Ribeirão Preto: Legis Summa.
- Donohue, B., Conway, D., Beisecker, M., Murphy, H., Farley, A., Waite, M. cols. (2005). Financial management and job social skills training components in a summer business institute: a controlled evaluation in high achieving predominantly ethnic minority youth. *Behavior Modification*, 29, 653-676.
- Falcone, E. (1999). A avaliação de um programa de treinamento da empatia com universitários. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, 1, 23-32.
- Garcia-Serpa, F. A., Del Prette, Z. A. P. Del Prette, A. (2006). Meninos pré-escolares empáticos e não-empáticos: Empatia e procedimentos educativos dos pais. *Revista Interamericana de Psicologia*, 1, 73-84.
- Gondim, S. M. G., Brain, F. Chaves, M. (2003). Perfil profissional, formação escolar e mercado de trabalho segundo a perspectiva de profissionais de recursos humanos. *Psicologia: Organizações e Trabalho*, 2, 119-152.
- Gresham, F. M., Cook, C. R., Crews, S. D. Barreras, R. (2008). Direct observation methods in clinical assessment. Em D. McKay (Org.), *Handbook of research methods in abnormal and clinical psychology* (pp. 141-158). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Gresham, F. M., Lane, K. L., Macmillan, D. L., Bocian, K. M. Ward, S. L. (2000). Effects of positive and negative illusory biases: Comparisons across social and academic self-concept domains. *Journal of School Psychology*, 38, 151-175.
- Hueara, L., Souza, C. M. L., Batista, C., Melgaço, M. B. Tavares, F. S. (2006). O faz-de-conta em crianças com deficiência visual: Identificando habilidades. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 3, 351-368.
- Kazdin, A. E. (1982). *Single-case research designs: Methods for clinical and applied settings*. New York: Oxford University Press.
- Lassance, M. C. Sparta, M. (2003). A orientação profissional e as transformações do mundo do trabalho. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 4, 13-19.
- Pereira, C. S. (2006). Habilidades sociais em trabalhadores com e sem deficiência física: Uma análise comparativa. *Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Educação Especial, Universidade Federal de São Carlos*.
- Pereira, C. S. Del Prette, A. (2007). Vendedor com Paralisia Cerebral bem-sucedido: Análise de um filme na perspectiva das habilidades sociais. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 8, 87-91.
- Pereira, C. S., Del Prette, A. Del Prette, Z. A. P. (2004). A importância das habilidades sociais na função do técnico em segurança do trabalho. *Argumento*, 6, 103-113.
- Sarriera, J. C., Câmara, S. G. Berlim, C. S. (2006). *Formação e orientação ocupacional: Manual para jovens à*

procura de emprego. Porto Alegre: Sulina.

Veiga, F. C. (2004). A autenticidade das relações interpessoais nas organi-

zações. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

Tabela 1. Definições das categorias de habilidades sociais profissionais

Categories	Definições
Saudar	(a) Caminha em direção ou volta-se ao entrevistador; (b) Toma iniciativa pelo cumprimento ou responde (Exemplos: “Bom dia”; “Boa tarde”; “Oi, como vai?”); (c) Mantém contato visual com breves interrupções; (d) Apresenta expressão facial que demonstra cordialidade.
Apresentar-se a outra pessoa	(a) Fornece indicações da identidade pessoal (Exemplos: “ <i>Meu nome é __, tenho __ anos...</i> ”; “ <i>Faço [ou fiz] o curso de...</i> ”); (b) Mantém contato visual com breves interrupções; (c) Apresenta expressão facial que demonstra interesse com variações na fisionomia (olhos, boca e sobrancelhas) condizentes com a situação e o objetivo; (d) Apresenta algumas variações na postura corporal condizentes com a situação (braços estendidos – quando em pé – e sob as pernas – quando sentados, podendo variar a posição das pernas, cruzando-as ou lado a lado).
Iniciar conversação	(a) Dirige-se ao colega de trabalho a guisa de “puxar conversa” (Exemplos: “ <i>Oi __, o que você está fazendo?</i> ”; “ <i>__, em que ponto do trabalho você está?</i> ”; “ <i>Eu terminei minha tarefa...</i> ”); (b) Usa tom de voz audível para o interlocutor; (c) Mantém contato visual com breves interrupções; (d) Apresenta expressão facial que demonstra interesse com variações na fisionomia (olhos, boca e sobrancelhas) condizentes com a situação e o objetivo.
Responder perguntas	(a) Faz questionamentos relacionados à vaga ou à seleção (Exemplos: “ <i>Você pode me falar mais sobre o emprego?</i> ”); (b) Utiliza uma comunicação clara, fluída, sem emprego excessivo de chavões (“ <i>né</i> ”, “ <i>então</i> ”, “ <i>tipo assim</i> ”); (c) Usa tom de voz audível para o interlocutor; (d) Mantém contato visual com breves interrupções.
Revelar-se	(a) Fala sobre si mesmo, indicando pontos fortes ou fracos (Exemplos: “ <i>Sou uma pessoa __, __ e __</i> ”; “ <i>Meus pontos fortes são: __. E os fracos são: __</i> ”); (b) Utiliza uma comunicação clara, fluída, sem emprego excessivo de chavões (“ <i>né</i> ”, “ <i>então</i> ”, “ <i>tipo assim</i> ”); (c) Usa tom de voz audível para o interlocutor; (d) Mantém contato visual com breves interrupções.
compreensão e sentimentos	(a) Diz ao colega de trabalho que reconhece seus sentimentos, dispondo-se a ajudá-lo (Exemplos: “ <i>Estou vendo que você está bem atarefado(a), quer ajuda?</i> ”; “ <i>Entendo que você Expressar não se sente à vontade em dividir suas tarefas, mas como temos urgência em encerrar o trabalho, penso que se você aceitar a minha ajuda, poderíamos concluir com mais rapidez</i> ”); (b) Usa tom de voz audível para o interlocutor; (c) Apresenta expressão facial que demonstra interesse com variações na fisionomia (olhos, boca e sobrancelhas) condizentes com a situação e o objetivo; (d) Mantém contato visual com breves interrupções.

Categorias	Definições
Expressar opinião	<p>(a)Expõe a sua idéia, ainda que seja oposta a do interlocutor, de maneira clara e firme (Exemplos: “<i>O que eu penso é que..</i>.”; “<i>Eu vejo isso de outra maneira...</i>”);</p> <p>(b)Utiliza uma comunicação clara, fluída, sem emprego excessivo de chavões (“<i>né</i>”, “<i>então</i>”, “<i>tipo assim</i>”);</p> <p>(c)Usa tom de voz audível para o interlocutor;</p> <p>(d)Controla a velocidade da fala para que esta não seja nem muito rápida nem muito devagar.</p>
Expressar intenção de mudança de comportamento	<p>(a)Fala sobre o desejo de corrigir seu comportamento (Exemplos: “<i>Isso não vai se repetir mais</i>”);</p> <p>(b)Usa tom de voz audível para o interlocutor;</p> <p>(c)Mantém contato visual com breves interrupções;</p> <p>(d)Apresenta expressão facial que demonstra interesse com variações na fisionomia (olhos, boca e sobrancelhas) condizentes com a situação e o objetivo.</p>
Desculpar-se	<p>(a)Utiliza expressões verbais de escusa (Exemplos: “<i>Desculpe-me</i>”; “<i>Perdoe-me</i>”; “<i>Foi mal</i>”);</p> <p>(b)Usa tom de voz audível para o interlocutor;</p> <p>(c)Mantém contato visual com breves interrupções;</p> <p>(d)Apresenta expressão facial que demonstra interesse com variações na fisionomia (olhos, boca e sobrancelhas) condizentes com a situação e o objetivo.</p>
Admitir erros	<p>(a)Reconhece que cometeu alguma falha e expressa tal compreensão (Exemplos: “<i>Realmente eu não devia ter feito isto</i>”);</p> <p>(b)Usa tom de voz audível para o interlocutor;</p> <p>(c)Mantém contato visual com breves interrupções;</p> <p>(d)Apresenta expressão facial que demonstra interesse com variações na fisionomia (olhos, boca e sobrancelhas) condizentes com a situação e o objetivo.</p>
Despedir-se	<p>(a)Estabelece algum contato físico (aperto de mãos/toque no braço ou ombro) como resposta ao cumprimento do interlocutor;</p> <p>(b)Mantém contato visual com breves interrupções;</p> <p>(c)Usa expressões verbais (Exemplos: “<i>Adeus</i>”, “<i>Até logo</i>”) ou comunicação não-verbal (movimento de cabeça, gestualidade), indicativos de encerramento de contato;</p> <p>(d)Apresenta expressão facial que demonstra cordialidade.</p>

Tabela 2. Definição da escala de mensuração das categorias de habilidades sociais profissionais

Escala	Pontuação	Definição
Totalmente Insatisfatório	1	O participante não apresenta nenhum dos critérios.
Insatisfatório	2	O participante não apresenta 3 dos 4 critérios.
Nem Satisfatório Nem Insatisfatório	3	O participante não apresenta 2 dos 4 critérios.
Satisfatório	4	O participante não apresenta 1 dos 4 critérios.
Totalmente Satisfatório	5	O participante apresenta os 4 critérios da definição da categoria.

Tabela 3. Concordância entre avaliadores em cada especificidade situacional dos ROHSP

ROHSP	Índice de Concordância (%)
Entrevista de emprego	90,20
Oferecer ajuda ao colega de trabalho	82,35
Lidar com crítica justa do supervisor	79,41