

REVISTA FAROL

FACULDADE ROLIM DE MOURA

ISSN Eletrônico: **2525-5908**

www.revistafarol.com.br

Contextualização das habilidades sociais e a sua importância no trabalho

Elen Karla Filetti Trento

Elizangela Codinhoto

Contextualização das habilidades sociais e a sua importância no trabalho

Elen Karla Filetti Trento¹

Elizangela Codinhoto²

Resumo:

Estudos atuais apontam que a capacidade de interagir socialmente tornou-se fundamental para a obtenção do sucesso profissional. Uma das maneiras de desenvolver essas habilidades é por meio de treinamento. O objetivo deste artigo é conceituar, identificar e definir as habilidades sociais como demanda para atender as necessidades das organizações. Trata-se de um estudo exploratório com abordagem qualitativa-dedutiva, instituído com base em revisão bibliográfica elaborada a partir de artigos científicos e livros, onde será dada ênfase aos aspectos que envolvem a importância das habilidades sociais no trabalho. Os resultados indicam que toda e qualquer organização que queira obter sucesso e reconhecimento nos seus serviços prestados deve investir em treinamentos que desenvolva as habilidades sociais nos seus colaboradores. Neste sentido, deve valorizar não apenas, as competências técnicas, mas principalmente as habilidades de interação.

Palavras-chave: Habilidades Sociais. Habilidades Sociais Profissionais. Habilidades Sociais no Contexto de Trabalho.

Background of social skills and why it matters at work

Abstract:

Recent studies show that the ability to interact socially became essential to obtain professional success. One way to develop these skills is through training. The purpose of this article is to conceptualize, identify and define the social skills as demand to meet the needs of organizations. This is an exploratory study with qualitative-deductive approach, established based on literature review prepared on the basis of scientific articles and books, where emphasis will be given to aspects concerning the importance of social skills on the job. The results indicate that any organization that wants to get success and recognition in their services should invest in training to develop social skills in its employees. In this sense, should value not only technical skills, but mainly the interaction skills.

Keywords: Skills. Social Skills Professionals. Social skills in the work place.

1 INTRODUÇÃO

A forma de relacionamento de profissionais que atuam diretamente com clientes pode produzir tanto implicações positivas quanto negativas nos resultados da prestação de serviços. As habilidades sociais é fator fundamental, visto que o profissional pode ser extremamente competente, mas se não manter um bom relacionamento com os pares e com a clientela não terá o sucesso necessário para o desenvolvimento de suas atividades.

O estudo das Habilidades Sociais tem tido um importante foco da Terapia Cognitivo-Comportamental (TCC) e a produção teórica a respeito deste assunto aumenta significativamente nos últimos anos.

¹Acadêmica do curso de Psicologia, FAROL – Faculdade de Rolim de Moura. E-mail: elenkarla@hotmail.com

²Docente do curso de Psicologia, FAROL – Faculdade de Rolim de Moura.

Grande parte da validação do estudo das interações sociais advém da idéia central de que o ser humano se desenvolve quando estabelece contato social.

A avaliação das habilidades sociais vem despertando crescente interesse, uma vez que a qualidade dos relacionamentos interpessoais pode provocar desempenhos sociais inadequados. Da mesma forma, as profundas mudanças que acontecem no mundo moderno despertam o interesse e a necessidade da avaliação das habilidades sociais, pois estas interferem na qualidade de vida, na produtividade, na saúde e na realização profissional. Sob esta ótica, considera-se a importância destas habilidades não só em nível profissional, mas também nas relações expressas na vida diária (DEL PRETTE;DEL PRETTE, 2004).

Diante das premissas apresentadas anteriormente, este estudo tem o objetivo de realizar uma revisão teórica sobre a importância das habilidades sociais no trabalho, identificando, conceituando e definindo as habilidades sociais como demanda para atender as necessidades do contexto do trabalho.

Trata-se, portanto de um estudo exploratório, realizado a partir de livros de bancos de dados: *Scielo* tendo como método de pesquisa a abordagem qualitativa-dedutiva, o levantamento bibliográfico foi feito através de distintas combinações de seguintes descritores: habilidades sociais; habilidades sociais profissionais; habilidades sociais no contexto de trabalho.

Para elaboração desse estudo foram pré-selecionados vinte e seis (26) artigos, destes foram selecionados 19 (dezenove) para base teórica, publicados nos últimos dezoito anos, de 1994 até 2012. Cujo critério de seleção pautou-se principalmente em abordar alguns dos temas seguintes: Conceitos, características e definições de habilidades sociais e habilidades sociais no contexto de trabalho.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Habilidades Sociais: conceituação e caracterização

O desenvolvimento social do indivíduo se dá, entre outros fatores, pelas habilidades sociais que ele desenvolve ao longo da vida. A psicologia, neste contexto, auxilia-o no processo de interação social, aperfeiçoando e direcionando as suas habilidades.

A respeito do conceito de habilidades sociais, foram selecionadas as de maiores representatividades no contexto das habilidades, que os autores Del Prette e Del Prette (2001,

p.31) conceituam como “[...] uma “classe de respostas comportamentais sociais para lidar de maneira adequada com as demandas das situações interpessoais.”

Caballo (2003) argumenta que a habilidade social deve ser considerada dentro de um contexto cultural determinado, pois os padrões de comunicação variam entre o mesmo grupo cultural, levando em consideração a idade, o sexo, a classe social e a educação. Del Prette e Del Prette (1999, p.18) “corroboram a expressão anterior apontando que as habilidades sociais são apreendidas e contemplam as dimensões pessoal, situacional e cultural do indivíduo”. Os autores concordam que as pessoas podem comportar-se de modos diferentes em uma mesma situação com o mesmo nível de habilidade social.

São inúmeras as definições de habilidades sociais, mas todas giram em torno de um mesmo eixo: habilidade de expressar-se honestamente causando o mínimo de incômodo possível aos outros e a si mesmo. Caballo (2003) considera que o comportamento socialmente hábil é aquele conjunto de comportamentos emitidos por um indivíduo em um contexto interpessoal específico, expressando sentimentos, atitudes, desejos, opiniões ou direitos, de modo adequado àquela situação; respeitando os demais e, geralmente, resolvendo os problemas imediatos da situação ao mesmo tempo em que minimiza a probabilidade de problemas futuros.

Caballo (1996), Del Prette e Del Prette (1999), Falcone (1998) enfatizam que o termo habilidades sociais é interpretado, muitas vezes, erroneamente como sinônimo de assertividade, pois, segundo Del Prette, Del Prette (1999), o campo das habilidades sociais é mais amplo e promove a resolução de problemas, habilidades de comunicação, além de expressão de sentimentos negativos e defesa dos próprios direitos.

Caballo (2003) chama a atenção para uma das principais lacunas existentes na área de estudo das habilidades sociais, que seria a falta de uma teoria geral que englobe a avaliação e o treinamento das mesmas. Devido a este fato, pode-se constatar algumas controvérsias na conceitualização das habilidades sociais e de sua relação com os outros importantes construtos da área, como competência social e assertividade.

É possível encontrar autores que utilizam os termos habilidades sociais e competência social como sinônimo. Caballo (1996) é quem os diferenciam de Del Prette, Del Prette (1999). Caballo (1996) utiliza o termo habilidades sociais como sinônimos para assertividade, e Del Prette (1999) entende que assertividade é um componente do conjunto das habilidades sociais. Para o propósito deste trabalho, entende-se o termo habilidades sociais, como Del

Prette & Del Prette (1999) em um sentido descritivo, enquanto o conjunto dos desempenhos apresentados pelo indivíduo diante das demandas de uma situação interpessoal.

Del Prette e Del Prette (1996, p.233) afirmam que “as habilidades sociais correspondem a um universo mais abrangente das relações interpessoais e se estendem para além da assertividade, incluindo as habilidades de comunicação, de resolução de problemas e de cooperação.”

Caballo (2003, p. 3), define habilidade social como um “[...] conjunto de comportamentos emitidos por um indivíduo em um contexto interpessoal que expressa sentimentos, atitudes, desejos, opiniões ou direitos desse indivíduo de modo adequado à situação”. A partir dessas considerações Caballo (2003) ressalta que a qualidade das relações intrapessoais se destaca em expressar adequadamente os sentimentos, opiniões e desejos, ter atitudes, tornando-se necessária que uma avaliação introspectiva na qualidade do autoconhecimento tenha ocorrido na vida do ser humano.

Assim, pode-se considerar habilidades sociais como uma classe de respostas aprendidas que compõem o repertório comportamental do indivíduo, por meio das quais possibilitam no agir e lidar de modo adequado nas mais diversas situações, entre elas no contexto de trabalho, o qual relaciona-se o presente estudo (CABALLO, 2003).

Segundo Del Prette (1999, p. 29) as habilidades sociais são definidas como habilidades de comunicação, de resolução de problemas, de cooperação e de todas as relações rituais da sociedade.

As relações sociais dependem em muito da capacidade de linguagem, de conseguir transmitir mensagens corretamente e ao mesmo tempo de obter a atenção e o interesse da outra pessoa sobre o que se está falando ou querendo (CABALLO, 2003).

As habilidades sociais contemplam distintos comportamentos, os quais são necessários para uma relação interpessoal bem sucedida como: 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).

Uma habilidade pode ser definida como uma atividade organizada, coordenada, em relação a um objeto ou uma situação que implica numa cadeia de mecanismos sensoriais, centrais e motores. Uma de suas características principais é que a atuação, ou sequência de atos, encontra-se continuamente sob o controle da entrada de informação sensorial (ARGYL, KENDON 1967, *apud* CABALLO, 1996, p. 363).

Com base na percepção anterior, Caballo(2003) aponta que as habilidades sociais podem ser vistas como habilidade técnica ou habilidades comportamentais.

Del Prette & Del Prette (2008, p.89) definem o conceito de habilidades sociais como sendo “[...] 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”.

2.2 Quais São As Habilidades Sociais

Compreende-se que as habilidades sociais são comportamentos importantes para um relacionamento interpessoal bem-sucedido, com a capacidade de submeter-se a variações ou mudanças culturais inserida.

Del Prette & Del Prette (2008) apontam que as habilidades sociais são desenvolvidas através de desempenho de relações, por meio do convívio social do ser humano e por meio de treinamentos. Além do convívio, estas também possuem fortes traços na personalidade do indivíduo, ou seja, acompanha o sujeito desde o nascimento.

O desenvolvimento das habilidades através do ambiente inicia já no nascimento do indivíduo, gradativamente tende a se tornar mais elaborado e complexo ao longo da infância, principalmente através do contato com os pais, quando a criança aprende uma série de habilidades motoras, linguísticas e afetivas. Estas habilidades são necessárias para a orientação em seu ambiente físico e social. Este é o período mais crítico para a aprendizagem de habilidades sociais, que segue ao longo da adolescência, permeando todos os ciclos de nosso desenvolvimento (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2005).

Ao longo de nossa vida, esse processo passará por inúmeras transformações, especialmente ligadas a mutação do ambiente social ao qual circunda o indivíduo, em função basicamente do ingresso e reingresso em novos e diferentes grupos que reforçarão comportamentos adequados e inadequados socialmente, através de sua capacidade de influência sob o comportamento (MURTA, 2005).

Já as habilidades inatas, ou seja, as que acompanham o sujeito desde seu nascimento, integrando parte de sua personalidade, são habilidades que perduram para ao longo de sua vida, tendo variabilidade apenas quanto a sua intensidade no comportamento, porém estando sempre presentes (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001).

Fica evidente a dificuldade em chegar a um consenso sobre uma definição universal das habilidades sociais, diante de tantos fatores incidentes “[...] a habilidade social deve ser considerada dentro de um determinado marco cultural, dentro dos padrões de comunicação que variam amplamente entre culturas e dentro de uma mesma cultura.” Dependendo de fatores como idade, sexo, classe social e educação. Além disso, o grau de efetividade de uma pessoa dependerá do que ela deseja conseguir na situação particular em que se encontre, pois um comportamento considerado apropriado em uma situação pode ser impróprio em outra (MEICHENBAUM, BUTLER E GRUDSON, 1996, *apud* CABALLO, 1996, p. 49).

Del Prette & Del Prette (1996) destacam alguns tipos de habilidades sociais:

Integridade e coerência: Revela a capacidade que o profissional tem de se relacionar. Faz com que as outras pessoas comprometam e cooperem entre si. Para isso é preciso confiança dentro de uma organização, bem como potencializar alguns pontos do profissional, entre os quais estão: analisar as situações em que houve um descomprometimento com alguma tarefa; informar aos outros quando não irá poder cumprir com uma tarefa para não perder sua credibilidade; aplicar os feedbacks em ações; reconhecer erros perante os demais; fazer um planejamento, como um fluxograma, dos compromissos adquiridos que devem ser cumpridos (DEL PRETTE, 1996).

Flexibilidade: É a atitude para lidar com os imprevistos e contornar os momentos de crise. Para isso, faz-se necessário treinar a improvisação. Há alguns pontos que ajudam esse treinamento: reduzir o tempo que se emprega planejando uma tarefa; sempre que puder trocar um trabalho que exige minuciosidade e morosidade por ações; trabalhar com equipes que contenham uma diversidade de pessoas, que ajuda a aceitar que não existem verdades absolutas; criar o costume de pedir a opinião para toda sua equipe, e observar os vários pontos de vista para resolver um determinado problema (DEL PRETTE, 1996).

Autoconfiança e autoconhecimento: Essas habilidades são importantes para assumir riscos e ter segurança, são ótimas para o espírito empresarial, caracterizando um líder e empreendedor. Para isso é preciso sair da zona de conforto e começar a ter visão mais ampla de até onde se pode chegar; definir objetivos, destacando sempre os que já foram alcançados e sempre determinar novos; fugir de pessoas muito protetoras e de superiores que não delegam tarefas, limitando a capacidade de melhorar o autoconhecimento. É importante fazer a experiência de tentar enxergar como as pessoas ao redor o vêem, ou procure um especialista no assunto, como um terapeuta, para melhorar as capacidades pessoais (DEL PRETTE, 1996).

Intuição: é importante deixar-se guiar pela intuição o que pode ajudar a livrar-se de um problema rapidamente, quando há escassez de tempo, e ajuda a melhorar a capacidade de criação. Para isso é preciso aprender a pensar intuitivamente, como um efeito helicóptero, que significa ver as coisas de cima com certa distância; tentar resolver um problema que pode até ser óbvio para os outros, e encontrar mais de uma solução; quando houver a necessidade de explicar situações complexas, é importante criar o hábito de simplificar as informações, identificando o ponto chave para aqueles que concordam com a sua argumentação (DEL PRETTE, 1996).

Iniciativa: Serve para transformar boas idéias em prática. É agir com velocidade e inovação. Para potencializar essa habilidade é importante que se ofereça ajuda para resolver situações difíceis e imprevisíveis; se tenha tendência a evitar os riscos, considerar os erros cometidos no passado como novas oportunidades para aprender; é importante ainda que se desenvolva atividades que estão coligadas à iniciativa como delegar tarefas, análise de custo benefício; clarifique suas prioridades para colocá-las em prática (DEL PRETTE, 1996).

Compreensão: Refere-se à compreensão e domínio da cultura da organização, otimizando o relacionamento de todos aqueles que trabalham, para ter um bom relacionamento com colegas, clientes e fornecedores. Para isso necessita-se a organização interna, averiguar seu funcionamento e saber quais obstáculos que possa vir a enfrentar; quando te anunciam um caminho, tentar descobrir como as outras pessoas da organização reagirão em relação a esta nova meta (DEL PRETTE, 1996).

Competitividade: Ter metas claras, não deter-se em chegar ao objetivo comum. Preocupar-se em realizar um excelente trabalho, ir além dos objetivos determinados por seus superiores, ter tendência a inovar e desfrutar coisas que antes não conseguia. Todos esses fatores referem-se a uma competitividade sadia, um passo para o sucesso. Esta habilidade está intimamente ligada às emoções e motivações pessoais. Questionar sobre os objetivos e metas; sobre aquilo que realmente gosta de fazer e evitar rotinas de trabalho, sempre inovando, é um modo de potencializar essa habilidade (DEL PRETTE, 1996).

Visão no cliente: Descobrir os desejos ocultos do outro, investir tempo sobre as necessidades das outras pessoas e clientes, enfim, detectar aquilo que satisfaz o cliente. Para potencializar essa habilidade é necessário ter controle das emoções e flexibilidade para relacionar-se com os diversos tipos de pessoas; quando se tem que lidar com clientes que não são muito claros naquilo que desejam, é importante questioná-los, para detectar sua real necessidade e desejos; tentar manter-se sempre disponível para o cliente; ser simpático;

desenvolver um histórico de pedidos de todos os clientes, para que quando eles entrarem em contato, se possa otimizar a comunicação (DEL PRETTE, 1996).

Compreensão interpessoal e empatia: Ter sensibilidade para lidar com todos, satisfazer aos demais, tornar-se o líder do grupo graças a sua empatia. Esta é a habilidade chave, principalmente para aqueles que lidam diretamente com o atendimento ao cliente e profissionais na área de prestação de serviços, pois cabe a esses profissionais identificar com empatia aquilo que seus clientes realmente necessitam. Na verdade, a empatia se desenvolve com a prática, primeiro conscientemente (tomando notas do que o outro diz, escutando dúvidas e necessidades), e depois convertendo isso num hábito diário (DEL PRETTE, 1996).

Capacidade de liderança: É a capacidade natural dos outros seguirem a você. Se você tem facilidade em motivar seus colegas de trabalho, e eles sempre pedem a sua opinião para tomar decisões importantes, você já tem essa capacidade dentro de si. Fazer com que os superiores também te sigam é uma boa proposta. Para potencializar ainda mais essa capacidade é mister que se dedique uma parte do tempo para escutar os demais da equipe, conhecer os problemas pelos quais estão passando e deixar claro que estes podem confiar em você para alcançarem suas metas; tentar ganhar o respeito dos demais por meio de atitudes, trabalhando com coerência e dando sempre o bom exemplo (DEL PRETTE, 1996).

Persuasão: Influenciar e persuadir os demais para alcançar os objetivos propostos é uma habilidade muito poderosa. Alguns têm um inexplicável magnetismo com os outros membros da equipe, para que eles dêem o melhor de si. Mas, para conseguir ganhar mais capacidade de persuasão, há algumas dicas como: melhorar capacidade de comunicação e a maneira de por no papel o planejamento das metas; ser coerente em tudo o que diz ou faz, pois é a segurança de sua credibilidade, e assim poderá fazer com que os outros o sigam. É importante não confundir essa poderosa habilidade de persuadir com a de manipular as pessoas, pois nesse caso essa capacidade deixa de trazer benefícios profissionais (DEL PRETTE, 1996).

Relacionamentos/Pessoas: Manter relações de longo prazo com colegas de trabalho fora do ambiente profissional; dominar as habilidades interpessoais importantes, como escutar os outros; trabalhar orientando-se nas pessoas e não nas tarefas. Essas e outras atitudes pertencem a uma habilidade muito valiosa e bem requisitada no meio corporativo pelas grandes empresas: a capacidade de relacionamento interpessoal. Para aprimorar essa habilidade aconselha-se compartilhar com os demais seus assuntos pessoais; escolher pessoas com as quais se tem mais afinidade, e estabelecer uma relação de confiança dentro e fora do

ambiente de trabalho; tratar cada um de forma personalizada; ampliando a rede de relacionamentos, entrando em contato com pessoas novas em reuniões, por exemplo, (DEL PRETTE, 1996).

Coaching: A palavra *coach* em português significa treinador, mentor. Quem tem a habilidade de *coaching* é aquela pessoa capaz de observar o trabalho em equipe e identificar quais os indivíduos são mais adequados para executar determinada tarefa; consegue ajustar as necessidades pessoais de cada um com as necessidades da empresa como um todo e se preocupa para que toda equipe se desenvolva e cresça profissionalmente. Para aprimorar a capacidade de *coach*, é preciso primeiramente se espelhar em outro *coach*, que o ajude a identificar as próprias fortalezas, e fazer com que se desenvolva profissionalmente, cada vez mais (DEL PRETTE, 1996).

Trabalho em equipe: Se sentir bem em estar colaborando com todas as pessoas, em que elas também digam o que deve fazer; escutar e respeitar as opiniões alheias diversas das suas; preferir trabalhar em conjunto para alcançar um objetivo comum a trabalhar sozinho para almejar por metas individuais. Essas são atitudes daqueles que possuem essa brilhante capacidade de trabalhar em equipe. Aprender a aceitar críticas; aprender a delegar tarefas; pedir opiniões para os demais e eliminar as barreiras formais em situações rotineiras são formas de você potencializar mais essa habilidade (DEL PRETTE, 1996).

Visão do negócio: Para aqueles que se preocupam em estar sempre atualizados; têm a própria opinião sobre em qual lugar está sua organização e para onde ela irá caminhar e é capaz de prever as consequências das suas decisões antes que elas virem um problema. Essas são as características de quem já possui essa habilidade, de aguçar o faro para um todo. Para potencializar ou começar a treiná-la é preciso que se desenvolva um lado e uma curiosidade intelectual, acostumando-se a ler livros, revistas e jornais e periódicos; dedicar uma parte do tempo para planejar, analisar e estabelecer prioridades na sua área de atuação; para prever possíveis consequências no futuro, é importante que se analise a realidade do mercado em longo prazo, contrastando dados do passado com dados do presente (DEL PRETTE, 1996).

Autocontrole das emoções: Controlar as situações difíceis e ter capacidade para suportar com naturalidade as situações de máximo estresse. Essas são algumas das características das pessoas que possuem essa habilidade. Para otimizar o controle das emoções, ou começar a ter essa habilidade é necessário que se tome as decisões importantes em momentos de lucidez e não apenas quando estiver de mal-humor; aprender a frear as reações negativas, contar até dez já começa a resolver, ou pedir para que alguém o ajude a se

controlar; parar para respirar se necessário; potencializara habilidade interpessoal com os demais, assim se entenderá os pontos de vista dos outros, o que ajudará a compreender melhor suas reações negativas em alguns momentos (DEL PRETTE, 1996).

Comunicação e negociação: Aqueles que têm a capacidade para iniciar conversas com todos os tipos de pessoas e que, quando explicam assuntos complexos aos demais, consegue fazer com que eles captem a mensagem logo em seguida. Essas são características das pessoas que possuem a habilidade da comunicação e negociação em evidência. Para otimizar ainda mais essa habilidade aconselha-se usar o feedback para descobrir quais são os obstáculos que te limitam quando se comunica com os demais (DEL PRETTE, 1996).

Agilidade para tomar decisões: Essa habilidade se encaixa perfeitamente nas áreas em que se exijam resultados imediatos e decisões estratégicas, sem perder tempo em longas reuniões. Para aperfeiçoar necessita-se todas as informações possíveis antes de tomar uma decisão, evitar agir sob pressão; crie o hábito de anotar como se resolve os problemas mais complexos, assim quando necessitar tomar uma decisão difícil, saberá como resolvê-los (DEL PRETTE, 1996).

Aprendizado e desenvolvimento pessoal: Aqueles que estão dispostos a iniciar novas tarefas e buscar novos enfoques ou novos modos de fazer as coisas; sentem-se mais motivados com o desenvolvimento pessoal do que com as recompensas materiais que possam vir a ter. Essas são algumas das características que essa habilidade influi. Para otimizar ainda mais ou desenvolver essa habilidade é importante tentar melhorar a autocrítica com os *feedbacks*, pois, com eles saberás se está indo bem e mal. Se for capaz de assumir as críticas e erros será capaz de desenvolver qualquer aprendizado (DEL PRETTE, 1996).

Existe atualmente uma vasta literatura sobre o tema das habilidades sociais. Vários destes trabalhos ressaltam a importância da aquisição e manutenção de um bom repertório de habilidades sociais, a fim de se alcançar tanto relações interpessoais gratificantes e produtivas, quanto sucesso profissional (CABALLO, 2003). Esta necessidade se far-se-ia sentir, em particular, nas profissões que ocorrem, prioritariamente, por meio de relações interpessoais, como é o caso da psicologia, na qual o desempenho social do psicólogo seria decisivo para o êxito do trabalho (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 1999).

O contexto de trabalho, de modo geral, exige habilidades como as de coordenar grupos, liderar equipes, manejo de *stress* e de conflitos interpessoais e inter-grupais, organização de tarefas, resolução de problemas, tomada de decisões, promoção da

criatividade do grupo, competência para falar em público, argumentar e convencer na exposição de idéias e promoção da criatividade do grupo (DEL PRETTE *et al*, 1999).

2.3 As Habilidades Sociais No Contexto de Trabalho

O mercado de trabalho está mudando, assim a forma pela qual as pessoas são avaliadas na atualidade vem sofrendo grande transformação. A inteligência propriamente dita, antes chamada de QI (Quociente de Inteligência), o conhecimento em uma área específica do saber, bem como a formação ou o grau de especialização do funcionário, já não compõem o grupo dos diferenciais tão importantes como outrora. Hoje para o quesito contratação de pessoas, a preocupação maior está relacionada a certos recursos intangíveis, como habilidades de relacionamento e competências sociais. (COSTA, 2004)

Para Del Prette (1999) ter no currículo um repertório de habilidades sociais desenvolvidas pode ser considerado favorável para uma contratação, assim como um ponto decisivo para o bom desempenho no ambiente de trabalho. Para Costa (2004) durante os últimos anos as organizações têm se deparado com a alta exigência do mercado e a alta competitividade, e para tanto, tem se buscado meios para se tornar mais competitivo. Uma das formas que as empresas têm encontrado é a de passar a enxergar o trabalhador de forma diferente.

Atualmente, toda organização que queira obter êxito em habilidades sociais, não se admite mais o profissional individualista, dá-se preferência a profissionais que saibam trabalhar em equipe, e principalmente, saibam se integrar e criar sinergia com as pessoas, quando esta não se torna uma exigência (COSTA, 2002).

Costa (2004) assegura que trabalhar em equipe, construir bons relacionamentos no trabalho tornou-se algo mais necessário do que habilidade técnica. Para o referido autor é indispensável se ter uma nova percepção sobre as pessoas: a aquisição da competência interpessoal.

A importância das relações sociais para o homem é algo inquestionável, encontra-se na literatura uma grande gama de nomenclaturas para caracterizar o modo como as pessoas se relacionam entre eles desempenho interpessoal, habilidades sociais, assertividade, contato, inteligência social, competências sociais, entre outros, sendo possível ainda identificar focos diferentes subordinados a abordagem teórica que representam. No entanto em sua essência referem-se ao mesmo processo (COSTA, 2002).

Conforme Del Prette (2005, p. 42), praticamente todas as teorias de desenvolvimento abordam a questão da socialização e da importância das interações e relações sociais enquanto fatores de saúde mental e de desenvolvimento. “A importância das habilidades sociais é reforçada pelas evidências de correlação entre esses déficits e uma grande variedade de problemas psicológicos”.

O desenvolvimento de habilidades sociais se configura como um passo importante para o aprendizado do processo de socialização, relacionando-os a uma melhor qualidade de vida, constituindo-se como fator de proteção de déficits nas relações interpessoais e problemas de comportamento (DEL PRETTE, 1999).

No campo empresarial, especificamente no setor de comércio a habilidade de vendas é extremamente importante para fazer com que o público enxergue os seus serviços como uma necessidade. A pessoa pode ser extremamente competente, mas se o público não entender isso, nada adianta. Tal habilidade em vendas envolve um *marketing* assertivo e eficaz, além de uma boa comunicação (DEL PRETTE, 2005).

Visualizando possíveis carências de suas habilidades, cabe ao indivíduo buscar soluções para desenvolver as que estão em baixa. Além do auto desenvolvimento, é interessante firmar parcerias com pessoas que possuam habilidades complementares às suas (COSTA, 2004).

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As Habilidades Sociais são comportamentos extremamente importantes, que expressam sentimentos, reações de forma adequada e clara dentro do contexto, compreendendo o comportamento das pessoas e colaborando para que as pessoas tenham menos conflitos.

No que se refere a definição de Habilidades Sociais, compreende-se que os comportamentos, as atitudes e as opiniões expressadas diante de uma situação definem a capacidade do indivíduo de resolver a situação apresentada, portanto, seria possível avaliar as suas habilidades a partir da forma com que se comporta e/ou interage.

Em suma, as habilidades sociais podem ser conceituadas como o modo com que as pessoas se comunicam, que linguagem utilizam, como interagem, e a forma com que respondem ao que foi concebido, ouvido, e entendido etc. Sendo assim as habilidades sociais são definidas como habilidades de comunicação.

Referindo-se às novas demandas no contexto do trabalho, entende-se que as empresas que investem na aplicabilidade das habilidades sociais automaticamente geram resultados positivos na qualidade do relacionamento interpessoal. Utilizando este conceito investir nessa área passa a ser tão ou mais importante do que apenas fazer algo como habilidade técnica.

Nesta revisão teórica, identificou-se que toda e qualquer organização que queira obter sucesso e reconhecimento nos seus serviços prestados, deve investir em treinamentos que desenvolva as habilidades sociais nos seus colaboradores. Neste sentido, deve valorizar não apenas, as competências técnicas, mas principalmente as habilidades de interação. Não importa apenas o quanto às pessoas são inteligentes, qual a formação ou qual grau de titulação possuem, mas sim a forma como lidam consigo mesmas e com os outros, portando a sua capacidade de interagir socialmente, tornando-se imprescindível a necessidade de possuir as habilidades sociais.

4 REFERÊNCIAS

CABALLO, V. E. O treinamento em habilidades sociais. In: Borgignon, D. L. **Manual de técnicas de terapia e modificação de comportamento**. São Paulo: Editora Santos, 1996. Disponível em <<http://ebooks.pucrs.br/edipucrs/anais/SIC/XII/XII/6/7/2/5.pdf>> Acesso em: 01. Abr. 2014. [online]

CABALLO, V. E. **Manual de avaliação e treinamento das habilidades sociais**. Rio de Janeiro, RJ: Santos, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prc/v18n2/27480.pdf>> Acesso em 01. abr. 2014. [online]

CABALLO, V. E. **Manual de avaliação e treinamento das habilidades sociais**. São Paulo: Editora Santos, 2012. Disponível em: <<http://www.unisalesiano.edu.br/biblioteca/monografias/56171.pdf>> Acesso em: 01. Abr. 2014. [online]

COSTA, W.S. Humanização, relacionamento interpessoal e ética. **Caderno de Pesquisas em Administração**. São Paulo, v. 11, n 1, p. 17-21, 2004. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v11n1art2.pdf>> Acesso em: 07. abr. 2014.

COSTA, W.S. Humanização, relacionamento interpessoal e ética. **Caderno de Pesquisas em Administração**. São Paulo, v. 9, n 2, p. 23-24, 2002. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v9n2art5.pdf>> Acesso em: 01. nov. 2014.

COSTA, W. S. Resgate da humanização no ambiente de trabalho. **Caderno de Pesquisa em Administração**, São Paulo: v. 7, n. 1, p. 14-23, 2002. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v7n1art9.pdf>> Acesso em: 01. nov. 2014.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. Habilidades sociais: Uma área em desenvolvimento. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, Porto Alegre, v. 9, nr. 2, p. 287-389, 1996. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prc/v9n2/27480.pdf>. > Acesso em: 05. abr.2014.

DEL PRETTE, Z. A. P., & DEL PRETTE, A. **Psicologia das habilidades sociais: terapia e educação**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999. Disponível em: <<http://www.rihs.ufscar.br/armazenagem/pdf/artigos/habilidadessociaisconceitosecampoteoricopratico>. > acesso em: 16. abr. 2014. [online]

DEL PRETTE, Z. A. P. & DEL PRETTE, A. **Inventário de habilidades sociais (IHS - Del-Prette)**: Manual de apuração e interpretação. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2001.

DEL PRETTE, A e DEL PRETTE, Z. A. P. **Psicologia das Relações Interpessoais: vivências para o trabalho em grupo**. Petrópolis: Vozes, 2001. Disponível em: <<http://agnaldogarcia.files.wordpress.com/2010/12/relacionamentointerpeessoalestudosepesquisas.pdf>. > Acesso em: 22. abr. 2014.

DELPRETTE, A. E DEL PRETTE, Z. A. P. **Psicologia das Relações Interpessoais: vivências para o trabalho em grupo**. Petrópolis: Vozes, 2004. Disponível em: <<http://agnaldogarcia.files.wordpress.com/2011/12/relacionamentointerpeessoalestudosepesquisas.pdf>. > Acesso em: 23. abr. 2014.

DEL PRETTE, Z. A. P., & Del Prette, A. **Psicologia das habilidades sociais na infância: teoria e prática**. Petrópolis, RJ. Vozes, 2005.

DEL PRETTE, A. & DEL PRETTE, Z. A. P. **Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo**. 7 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008. Disponível em: <<http://agnaldogarcia.files.wordpress.com/2010/12/relacionamentointerpeessoalestudosepesquisas.pdf>. > acesso em: 23. abr. 2014.

DEL PRETTE, Z. A. P. & Del Prette, A. (Orgs.) **Psicologia das habilidades sociais: Diversidade teórica e suas implicações**. Petrópolis: Vozes, 2008. Disponível em: <<http://www.revispsi.uerj.br/v11n2/artigos/html/v11n2a05.html>.> Acesso em: 10. abr. 2014.

FALCONE, E. M. O. Grupos. In: RANGÉ, E. **Psicoterapia comportamental e cognitiva: pesquisa prática, aplicações e problemas**. Campinas: Editorial Psy, 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v18n3/12.pdf>. > Acesso em: 23. abr. 2014.

MURTA, S. G. Aplicações do treinamento em habilidades sociais: Análise da produção nacional. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, v. 18, nr. p. 283-291, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prc/v18n2/27480.pdf>> Acesso em: 18. abr.2014.

Recebido para publicação em dezembro de 2016

Aprovado para publicação em dezembro de 2016