



UNIVERSIDADE DO ALGARVE

**INTERVENÇÃO EM REINSERÇÃO NO INSTITUTO DA DROGA
E DA TOXICODEPENDÊNCIA – ALGARVE**

**Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores
autárquicos**

Maria Dulce Gonçalves Neto Alves Cardoso

Relatório de Estágio

**Mestrado em Ciências da Educação e da Formação
na especialidade de Educação e Formação de Adultos**

**Trabalho efetuado sob a orientação do
Professor Doutor Luís Sérgio Vieira**

Ano 2012



UNIVERSIDADE DO ALGARVE

Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

**INTERVENÇÃO EM REINSERÇÃO NO INSTITUTO DA DROGA
E DA TOXICODEPENDÊNCIA – ALGARVE**

Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores
autárquicos

Maria Dulce Gonçalves Neto Alves Cardoso

Relatório de Estágio

Mestrado em Ciências da Educação e da Formação
na especialidade de Educação e Formação de Adultos

Trabalho efetuado sob a orientação do
Professor Doutor Luís Sérgio Vieira

Ano 2012

**Intervenção em reinserção no Instituto da Droga e da Toxicodependência – Algarve:
treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos**

Declaração de autoria de trabalho

Declaro ser a autora deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referências incluída.



“Copyright” em nome de Maria Dulce Gonçalves Neto Alves Cardoso:

A Universidade do Algarve tem o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar este trabalho através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, de o divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

Aos meus filhos,

João e Vasco

Agradecimentos

Muitas pessoas contribuíram para que este trabalho fosse realizado. Grande parte contribuiu com incentivo, carinho, confiança, orientação e disponibilidade.

Quero agradecer a todos aqueles que diretamente contribuíram nas discussões, críticas, análises e sugestões, nomeadamente:

- Ao meu orientador, Professor Doutor Sérgio Vieira pela sua orientação, incentivo e disponibilidade.
- Ao meu supervisor Professor Doutor Nuno Murcho, pela orientação prestada.
- À minha Coordenadora e amiga Ana Paula Neto, pelo empenho, contribuição, disponibilidade, paciência e por ser a minha companheira na implementação deste projeto.
- À minha colega Mónica Mexia pela sua sabedoria e empenho.
- À minha irmã Raquel pela sua ajuda e contribuição.
- Ao meu sogro por ter impulsionado o início deste trabalho
- Ao meu amigo Sérgio Branco pela sua paciência e saber.
- À Câmara Municipal de Albufeira por ter possibilitado a aplicação do Treino de Habilidades Sociais aos seus colaboradores.
- Aos participantes do Treino de Habilidades Sociais, que possibilitaram este estudo.
- À Delegação Regional do Algarve do IDT – Instituto da Droga e da Toxicodependência por ter permitido a realização do estágio.
- À minha família, em especial ao meu marido por ter acreditado sempre e apoiado incondicionalmente.

Resumo

Muitos indivíduos vivem no seu local de trabalho uma situação conflituosa com eles mesmos, o que, mais tarde, se reflete nas relações laborais, na produtividade laboral, nomeadamente nas relações com colegas e chefias.

Assim o objetivo do estágio foi o de elaborar um programa inovador direcionado a trabalhadores que se encontrem em situação de empregabilidade, porém com comportamentos de consumos de substâncias psicoativas, nomeadamente o álcool, e comportamentos de relacionamento manifestos, podendo levar à desinserção sócio laboral.

Desta forma encontrou-se na Câmara Municipal de Albufeira, oportunidade de implementar o projeto pelo interesse que esta entidade tem em reabilitar e assim ajudar os seus colaboradores.

Assim foi elaborado o Manual de Treino de Competências Sociais (THS) e, seguidamente, aplicado a nove trabalhadores com idades compreendidas entre os 38 e os 58 anos de idade, durante 10 sessões de 90 minutos.

A avaliação do impacto do THS foi feita através de um questionário que foi passado em dois momentos, no final do treino e três meses após e pela Escala de Habilidades Sociais (EHS), aplicada antes do início do treino e após o término do mesmo.

Os resultados apontam para uma melhoria após a realização do treino, no entanto a análise dos dados testados não nos permite afirmar, com total segurança, que houve uma mudança significativa das competências sociais dos sujeitos intervencionados. Apesar disso este estudo significa o início de outras investigações que possam fundamentar este trabalho e indicá-lo para futuras aplicações.

Palavras chave: Habilidade social, competência social, treino de habilidades sociais, escala de habilidades sociais

Abstract

Many individuals experience in their place of work a conflict situation with themselves, which could later be reflected in labor relations, labor productivity and in relations with colleagues and superiors.

Thus the goal of this internship was to develop an innovative program aimed at workers who are in employment situation, but with behaviors of consumption of psychoactive substances, including alcohol, and behaviors manifest relationship and may lead to detachment social work.

An opportunity to implement the project was found in the Municipality of Albufeira who manifested the interest to rehabilitate and thus help their employees.

Accordingly it was developed the Handbook of Social Skills Training (SST) and then applied to nine workers aged between 38 and 58 years old, for 10 sessions of 90 minutes.

The assessment of the impact of HRT was done through a questionnaire that was applied in two moments: - at the end of training and three months after.

The Social Skills Scale (EHS) applied before the start of training and after completion.

The results point to an improvement after the completion of training, however data analysis tested not allow us to say with complete certainty that there was a significant change of the social skills of individuals intervened.

Nevertheless this study signifies the beginning of other investigations that may support this work and display it for future applications.

Keywords: Social skill, social competence, social skills training, social skills scale

Índice

Resumo	VII
Abstract.....	IX
Índice	XI
Índice Tabelas	XIII
Índice Gráficos.....	XIV
Siglas.....	XV
Introdução.....	1
Capítulo 1- Caraterização da Instituição de Estágio.....	7
1. Caracterização da Instituição de Estágio - Instituto da Droga e da Toxicod dependência – IDT- Delegação Regional do Algarve	7
1.1. Definição dos objetivos das equipas de reinserção CRI Algarve.....	9
1.2. Definição das competências das equipas técnica reinserção do CRI Algarve. .	10
Capítulo 2 – Habilidades Sociais.....	13
2. Habilidades Sociais.....	13
2.1. História de Habilidade Social e Conceito	14
2.2. Habilidades Sociais e Competência Social	17
2.3. A promoção do repertório de habilidades sociais e competência social – Generalidades do treino de competências sociais	18
2.4. Aplicação do Treino de Habilidades Sociais.....	20
2.5. Conteúdo do Treino de Habilidades Sociais	27
2.6. Desenvolvimento do Treino de Habilidades Sociais.....	29
Capítulo 3 – Campo de Intervenção	31
3. Campo de Intervenção do Estágio	31
3.1. Objetivos do Estágio:	31
3.2. Planificação Atividades.....	33
3.3. Resumo das Atividades	34
Capítulo 4 – Manual do Treino de Competências	37
Capítulo 5 – Avaliação	99
5.1 População Estudada	99
5.2 Instrumentos.....	99

Escala de Habilidades Sociais	99
Questionário de Avaliação	100
5.3 Procedimentos.....	101
5.4Análise dos resultados do Questionário	102
5.5Análise da Escala de Habilidades Sociais.....	108
Conclusão	112
Referências	117
Anexos	121

Índice Tabelas

Tabela 3.1 - Tabela de atividades 2011	33
Tabela 3.2 - Tabela de atividades 2012	33
Tabela 5.1 - Categorias profissionais	102
Tabela 5.2 - Grau de Satisfação	103
Tabela 5.3 - Costumo consumir álcool	104
Tabela 5.4 - Consequências negativas por motivo do consumo do álcool	105
Tabela 5.5 - Treino de Competências	105
Tabela 5.6 - Importância do Treino de Competências	106
Tabela 5.7 - Partilha de Emoções Durante o Treino	106
Tabela 5.8 - Como se vê daqui a um ano	107
Tabela 5.9 - Como se vê daqui a cinco anos	107
Tabela 5.10 - Fatores da Escala EHS	108
Tabela 5.11 - Correlações	109
Tabela 5.12 - Teste de hipóteses	110
Tabela 5.13 - Percentil do desenvolvimento das relações interpessoais	111

Índice Gráficos

Gráfico 5.1. Grau de satisfação	103
---------------------------------------	-----

Siglas

Serviço de Prevenção e Atendimento a Toxicodependentes - SPAT

Serviço Prevenção e Tratamento da Toxicodependência - SPTT

Instituto Português da Droga e da Toxicodependência - IPDT

Instituto da Droga e da Toxicodependência - IDT

Centro de Respostas Integradas - CRI

Instituto de Emprego e Formação Profissional - IEFP

Habilidade Social - HS

Treino Assertivo - TA

Dessensibilização Sistemática - DS

Ensaio Comportamental - EC

Treino de Habilidades Sociais - THS

Escala de Habilidades Sociais - EHS

Câmara Municipal de Albufeira - CMA

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Introdução

Através da comunicação social deparamo-nos diariamente com ocorrências que refletem os problemas do indivíduo, e na maioria das vezes culminam em situações graves, que por sua vez merecem atenção dos media, onde estes profissionais refletem sobre as causas que lhes deram origem, por transcrição de opiniões baseada numa “avaliação psicológica” não fundamentada.

O certo é que todos fazemos uma “avaliação” do outro através de ocorrências, contactos, conversas, observação de atitudes, etc.

Nos locais de trabalho não basta ser e estar já que no desenvolvimento de uma tarefa, nunca ninguém está sozinho e estará, naturalmente, sempre sujeito a avaliação. Pode parecer, mas o trabalho nunca é solitário.

Como sabemos, a espécie humana é fundamentalmente uma espécie social e as relações interpessoais constituem uma parte básica da vida de todo o indivíduo.

A atividade profissional ocupa a maior parte do tempo diário, representando muito mais horas que aquelas que estão diretamente atribuídas ao período laboral, propriamente dito, já que quando há relações extra laborais o tema “trabalho”, “chefias” e mesmo “avaliação” é levado para o exterior, para as relações sociais o que provoca naturalmente a afetação da vida familiar e social.

Da mesma forma se pode considerar que a vida pessoal e particular de cada um é “transportada” para o local de trabalho da mesma forma que o trabalho é “transportado” para casa e mesmo para a vida social, sendo difícil a separação e, conseqüentemente a afetação, como uma espécie de “vai e vem”. O indivíduo não consegue compartimentar, e conseqüentemente uma interfere na outra.

O indivíduo não deixa de ser quem é por estar aqui ou ali, sendo que o seu comportamento perante o ambiente é adaptável, seja no trabalho, em casa ou na vida social e conseqüentemente ao ambiente familiar, laboral ou social.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

A importância de interações satisfatórias é reconhecida por profissionais das Ciências Humanas, de diferentes campos de atuação e de diferentes orientações teóricas, como um fator de desenvolvimento infantil, da saúde mental, da satisfação no trabalho, do exercício da cidadania, da qualidade de vida comunitária, etc. (Del Prette, Z. & Del Prette, 1996).

O Instituto da Droga e Toxicodependência, IP. (IDT) desde sempre preconizou modelos de intervenção integrados, centrados nas necessidades do indivíduo, que se encontre ou está em risco de desinserção ou exclusão social, por este motivo surgiu o interesse em desenvolver o estágio nesta mesma instituição.

E é facilmente verificável que determinados indivíduos vivem no seu local de trabalho uma situação conflituosa com eles mesmos o que, mais tarde, se reflete nas relações laborais e na sua produtividade laboral, nomeadamente nas relações com colegas, e chefias.

É no quadro da mediação e do acompanhamento social que se equacionam os aspetos psicossociais das dependências e se procura inverter o peso dos fatores de ordem subjetiva. Os preconceitos e tabus face ao fenómeno do uso e abuso de substâncias psicoativas constituem um forte entrave ao seguimento de oportunidades e possibilidades de integração.

Interessou, particularmente, focalizar e dedicar este estudo em entidades com ampla variedade de escalões sociais, socioeconómico e etários, onde também o género fosse contemplado.

Muitos seriam os possíveis locais e áreas de intervenção, no entanto optou-se por um programa inovador direcionado a trabalhadores que se encontram em situação de empregabilidade. Porém com alguns critérios, nomeadamente nos hábitos de consumo de substâncias psicoativas, e, por isso, em risco de exclusão social, concomitantemente com a perda de emprego, devido ao abuso das substâncias, acima referidas, e comportamentos associados.

Desta forma, encontrou-se na Câmara Municipal de Albufeira (CMA), através do gabinete de higiene e segurança de trabalho, a oportunidade de implementar o projeto pelo interesse

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

que esta entidade tem em reabilitar e assim ajudar esses colaboradores. Esta atitude deve-se à atenção que esta entidade dedica aos seus colaboradores.

Facilmente se percebe que a partir do momento em que os trabalhadores são identificados com problemas associados ao consumo de substâncias psicoativas, correm sérios riscos de estar sujeitos a processos disciplinares, devido ao comportamento, levando a uma desinserção sócio laboral.

A aquisição de competências sociais (através da implementação de um programa de habilidades sociais) é um aspeto importante na maturação e ajustamento social. Segundo Del Prette e A. Del Prette, (2005), as dificuldades na aquisição destas competências básicas podem afetar o ajustamento social das pessoas podendo assim contribuir para um estilo de vida antissocial. A mediação e o acompanhamento social surgem como instrumentos facilitadores e potenciadores do sucesso de outros objetivos específicos: as terapias, o restabelecimento dos laços familiares, a criação de condições habitacionais, os cuidados de saúde. O acompanhamento na adaptação ao contexto de trabalho, a aquisição de competências pessoais e sociais com vista ao relacionamento interpessoal, constituem ações que se enquadram no domínio da mediação e do acompanhamento social.

As dificuldades de relacionamento interpessoal aparecem muitas vezes ligadas a outros problemas pessoais, escolares e sociais, como por exemplo condições psicopatológicas, insucesso escolar, consumo de aditivos (álcool, drogas) e comportamentos desviantes.

A intervenção na área dos problemas de comportamento social deslocou-se de uma perspetiva de inversão dos comportamentos considerados inadequados, concentrando-se mais em ajudar os indivíduos a desenvolver ao máximo as suas capacidades pessoais e relacionais, através da aquisição de novas competências sociais.

É frequente que muitos de nós tenhamos dificuldades, por exemplo, em defender os nossos direitos, expressar os nossos sentimentos, manifestar a nossa opinião em público, discordar de forma assertiva do ponto de vista de outras pessoas, iniciar uma relação que nos interessa ou pelo contrário terminar uma que não nos interessa.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

No entanto, só há muito pouco tempo é que se tem vindo a enfatizar a aquisição de competências sociais nas relações interpessoais (Gonzalez, 2000, citado por Ribeiro, Almeida, R. Almeida & Rodrigues, 2004)

A abordagem clinica tem demonstrado que inúmeras perturbações psicológicas, incluindo estados de abuso e dependência de substâncias, têm origem em défices nas competências sociais e que os sujeitos que desenvolvem essas competências através do treino tendem a apresentar melhorias significativas face às referidas perturbações (Sigle & Philips, 1960; 1961; 1962; Phillips & Zigler, 1961; 1964; Gaffney, Thorpe- Young- Collet & Occhinpinti, 1998; citados por Ribeiro, Almeida, R. Almeida & Rodrigues, 2004).

O Treino em Habilidades Sociais (THS) é uma técnica comprovada, flexível, que se adapta a inúmeras necessidades interpessoais e que, utilizada com prudência e destreza, pode melhorar a competência social de muitas pessoas sendo que um dos objetivos do estágio foi o de aplicar, pela equipa de reinserção do Centro de Respostas Integradas (CRI) do Algarve o programa de THS a um grupo de trabalhadores municipais com hábitos de consumo de substâncias psicoativas, e em situação de potencial risco de exclusão.

O programa de THS aplicado seguiu o Manual elaborado no decorrer do início do estágio.

A intervenção tem em conta as características individuais e o grau de exclusão em que se encontra. No sentido de se poder proceder a uma avaliação foram elaborados testes com base na Escala de Habilidades Sociais (EHS) que permitiu medir seis componentes das capacidades sociais no início do THS e no término do THS.

Aplicaram-se, assim, inquéritos em duas fases: a primeira no início do programa e o mesmo teste posteriormente em follow-up, no final, para avaliação de resultados da ação.

A ação decorreu em várias sessões de 90 minutos num total de 22 horas, desde 2 de Novembro de 2011 a 2 de Fevereiro de 2012, em dinâmica por dois técnicos sempre presentes em sala.

A avaliação *follow-up* permitiu aferir as mudanças ocorridas ao nível de desempenho dos indivíduos.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

A redação do relatório inicia-se pelo capítulo um com a caracterização da instituição onde se efetuou o local de estágio na Delegação Regional do Algarve do IDT. Neste capítulo também são definidos os objetivos das equipas de reinserção do CRI Algarve, assim como a definição das competências destas mesmas equipas.

O capítulo dois é dedicado às Habilidade Sociais, é feito o enquadramento histórico e definição do conceito. É também referido a definição de competência social assim como a promoção do repertório de habilidades sociais e competência social, este ponto trata das generalidades do treino de competências sociais. Os restantes pontos relatam a aplicação do THS, do seu conteúdo e respetivo desenvolvimento.

O capítulo três define o campo de intervenção do estágio, os objetivos do mesmo, a planificação das atividade e o resumo das mesmas. O capítulo quarto é a parte prática do trabalho ou seja o Manual de Treino de Habilidades Sociais. O capítulo cinco é dedicado à do THS através dos instrumentos aplicados, seguido da conclusão, onde consta os resultados, os pontos fortes e pontos fracos detetados assim como respetivas sugestões.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Capítulo 1- Caracterização da Instituição de Estágio

1. Caracterização da Instituição de Estágio - Instituto da Droga e da Toxicodependência – IDT- Delegação Regional do Algarve

A região do Algarve iniciou o apoio estruturado a toxicodependentes na década de 1980. A 25 de Abril de 1988 foi inaugurado o primeiro serviço do Ministério da Saúde dedicado especificamente ao tratamento da toxicodependência, o Serviço de Prevenção e Atendimento à Toxicodependência (SPAT).

Em 1990 foi criado o Serviço de Prevenção e Tratamento da Toxicodependência (SPTT) entidade que agregou todas as estruturas do país dedicadas ao tratamento da toxicodependência, pertencentes ao Ministério da Saúde e Ministério da Justiça.

Este serviço deu origem à Direção Regional do Algarve, que acumulou a gestão da área de intervenção nesta área com a província do Alentejo até 1997, substituindo-se ao então SPAT. Em 2002 – A fusão do SPTT com o Instituto Português da Droga e da Toxicodependência (IPDT) deu origem ao atual Instituto da Droga e da Toxicodependência IP (IDT), entidade da qual a Delegação Regional do Algarve passou a depender.

Em 1998, ainda na dependência do SPTT, a Direção Regional do Algarve candidata ao Fundo Social Europeu, um projeto de Reinserção Social chamado de projeto “Rede de Artesãos”, com objetivo de integrar pessoas consumidoras de substâncias psicoativas em meio laboral durante um ano, a fim de desenvolverem experiências de pré-profissionalização. O projeto teve a duração de 2 anos.

Com o sucesso deste projeto surge a necessidade de criar um Serviço de Enquadramento Bio- Psico-Social, ao qual se deu o nome de SABER. Há que referir que este serviço foi inovador no Algarve e único no SPTT a nível nacional. Este serviço passou assim a ser uma plataforma de inserção, articulando medidas e projetos dirigidos à integração de toxicodependentes.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Na sequência da criação deste novo serviço pertencente à Direção Regional do Algarve do SPTT, surge a possibilidade de fazer nova candidatura do Projeto “Rede de Artesãos” à Iniciativa Comunitária Equal. Assim sendo, de 2001 a 2005, criou-se um modelo de formação humano integrado, intervindo na inserção laboral, na criação de laço e saberes entre mestre aprendiz e estimulando práticas sociais. Previa igualmente a atribuição de uma bolsa de formação ao toxicodependente e acompanhamento de todo o processo por um Técnico de Enquadramento Social.

Há ainda que referir que o sucesso deste projeto foi uma ponte de viragem no conceito de reinserção do antigo SPTT, obteve o 2º prémio de Boas Práticas no Sector Público, pela iniciativa que visa divulgar iniciativas de relevo no Sector Público (administrativo, empresarial, organismos de ensino e sector da saúde), que sirvam de exemplo para os diversos organismos cujas ideias possam ser reaproveitadas, independentemente da sua origem ou magnitude e é promovida pela Deloitte em parceria com o Diário Económico, tendo esta edição a participação especial do Instituto Nacional de Administração (INA), Fundação Luso- Americana para o desenvolvimento (FLAD) e SIC Noticias. Os Técnicos envolvidos no projeto receberam louvores escritos pelo então Ministro da Saúde, Dr. Correia de Campos.

Em 2007 houve uma reestruturação nacional através do Decreto-Lei nº 221/2007, de 29 de Maio que veio alterar a estrutura existente. Foi então criado o Centro de Respostas Integradas, dependendo da Delegação Regional e integrando os serviços já assegurados no Algarve através das diferentes Equipas especializadas: Prevenção; Tratamento; Redução de Riscos e Minimização de danos e Reinserção (pela inovação do SABER, percebeu-se que a reinserção vista de modo mais abrangente deveria ser mantida e inclusive com maior autonomia na articulação com outras entidades, tais como empresas, instituições de solidariedade social e autarquias).

Regulamento da organização e funcionamento do IDT, IP – Diário da Republica, 2ª Série, Nº 190 – 1 de Outubro de 2008.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

1.1. Definição dos objetivos das equipas de reinserção CRI Algarve

O IDT desde sempre preconizou modelos de intervenção integrados, centrados nas necessidades do indivíduo que se encontre ou está em risco de desinserção ou exclusão social, independentemente do grau de dependência de substâncias psicoativas que apresenta.

A adequação das estratégias de intervenção a situação dos indivíduos procuram garantir a satisfação das suas necessidades de desenvolvimento, através de abordagens integradas entre as áreas de missão do IDT e os parceiros externos, recorrendo às respostas disponíveis, de forma a potenciar os recursos da comunidade.

Na área de missão de reinserção, o IDT preconiza um modelo conceptual orientador da intervenção que contempla o indivíduo, tendo como objetivo a centralidade no cidadão, e na dimensão de sistemas sociais. Desenvolveram-se, desta forma, estratégias sistemáticas de mediação e acompanhamento social como estratégias de intervenção transversais aos processos de reabilitação de consumidores de substâncias psicoativas.

É no quadro da mediação e do acompanhamento social que se equacionam os aspetos psicossociais das dependências e se procura inverter o peso dos fatores de ordem subjetiva.

Os preconceitos e tabus face ao fenómeno do uso e abuso de substâncias psicoativas constituem um forte entrave ao surgimento de oportunidades e as possibilidades de integração, quer pela comunidade quer pelos consumidores de substâncias psicoativas.

A mediação e o acompanhamento social surgem como instrumentos facilitadores e potenciadores do sucesso de outros objetivos específicos: as terapias, o restabelecimento dos laços familiares, a criação de condições habitacionais, os cuidados de saúde.

O acompanhamento na adaptação ao contexto de trabalho, a aquisição de competências pessoais e sociais com vista ao relacionamento interpessoal, constituem ações que se enquadram no domínio da mediação e do acompanhamento social. Este apoio de retaguarda suficientemente abrangente prevê o recurso de pontes e parcerias com diferentes estruturas de apoio.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

De seguida, sistematizam-se os objetivos que norteiam a intervenção em reinserção social e as funções que concorrem para a sua prossecução; criar condições para a empregabilidade e a aquisição e/ou manutenção de um emprego digno, numa lógica de inserção ou de prevenção da desinserção.

Para alguns indivíduos, conseguir um emprego pode configurar um objetivo demasiado ambicioso e, por isso, os objetivos intermédios de percurso, que para muitos são objetivos finais, como o acesso a condições de vida condignas, a escolaridade e a formação profissional, o acesso a saúde, o enquadramento da ocupação do tempo, entre outros, constituem dimensões fundamentais das pessoas e respeita o princípio humanista e da centralidade do cidadão.

A intervenção a desenvolver com cada utente tem de ter em conta as características individuais e o grau de exclusão em que se encontra. O diagnóstico de necessidades e análise de recursos individuais, balanço de competências, constitui elementos primordiais para a elaboração e contratualização do Plano Individual de Inserção.

No âmbito destes objetivos as competências do coordenador da equipa de reinserção do CRI: devem ser de planeamento, coordenação, acompanhamento, monitorização. Promoção e incentivo a articulação com parceiros institucionais locais, para fazer face às necessidades dos utentes. Diagnóstico das necessidades de formação dos técnicos e implementação dos planos da formação local. Identificação, análise e definição de orientações para a intervenção comunitária, segundo as necessidades territoriais diagnosticadas em diferentes domínios e as orientações normativas do serviço.

1.2. Definição das competências das equipas técnica da reinserção do CRI Algarve.

No que respeita aos técnicos da equipa de reinserção, entende-se que o trabalho desenvolvido com os utentes deve orientar-se por princípios de trabalho em equipa multidisciplinar, sendo assim, no que respeita aos técnicos da equipa de reinserção, pode identificar-se o seguinte conteúdo funcional: prospeção e angariação de entidades formativas/ empregadoras para integrarem a bolsa de empregadores; seleção, preparação e acompanhamento das entidades formativas e empregadoras para a colocação de utentes; colaboração no desenvolvimento de projetos de intervenção em meio laboral, escolar e

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

outros, necessários ao projeto do indivíduo em processo de reinserção e ao seu empoderamento; assim como o apoio à organização de candidaturas ao Programa Vida Emprego e outras medidas do Instituto de Emprego e Formação profissional (IEFP), tais como a outras entidades promotoras de iniciativas de emprego e formação.

A importância da negociação e contratualização de através do Plano Individual Inserção (PII) com os utentes que recorrem aos serviços, utilizando diversas estratégias de apoio e encaminhamento dos utentes: a criação de condições habitacionais; apoio aos utentes no acesso às medidas de proteção social; apoio aos utentes no acesso a cuidados de saúde; apoio aos utentes no restabelecimento dos laços familiares; promoção de competências parentais; desenvolvimento e treino de competências pessoais e sociais; promoção da aquisição de competências escolares e profissionais, apoio aos utentes na inserção profissional, atualização e divulgação do levantamento local dos recursos comunitários existentes e orientação face às necessidades do indivíduo.

Os elementos que integram a equipa de reinserção são pessoas de diferentes áreas do conhecimento: serviço social, psicologia, sociologia, política social, enfermagem, relações internacionais, animação sociocultural.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Capítulo 2 – Habilidades Sociais

2. Habilidades Sociais

O interesse pelo estágio nesta área está relacionado com vontade de adquirir mais conhecimentos sobre as relações interpessoais, visto que estes têm um papel fundamental na vida de qualquer indivíduo. Estes fatores estão não somente na progressão profissional como no estabelecimento de relações com os outros, e ainda porque entende-se que estes aspetos servem de “amortecedores” de muitos golpes proporcionados pelo decorrer da vida, e esta resposta ser mais uma ajuda para uma pronta recuperação de transtornos psicológicos e sociais.

Na perspetiva de Caballo (2003) os seres humanos, como seres sociais que são, passam grande parte do seu tempo interagindo com os seus semelhantes. A qualidade e natureza dessas interações determinarão com frequência muitas facetas das suas vidas.

Na sociedade atual, a maioria das pessoas emprega grande parte do seu tempo em interações sociais frequentemente percebidas ou avaliadas de forma negativa, sem que as causas dos possíveis problemas sejam identificadas ou pensadas de forma emocional.

A importância de interações sociais satisfatórias é reconhecida por profissionais das ciências sociais, de diferentes campos de atuação e de diferentes orientações teóricas, como um fator do desenvolvimento infantil, da saúde mental, da satisfação no trabalho, do exercício de cidadania, da qualidade da vida comunitária, etc.

As dificuldades quotidianas de relacionamento entre as pessoas, muitas vezes expressas por queixas interpessoais como por exemplo: “ela falou de si mesma o tempo todo ou creio ter sido muito agressivo, falei mais do que devia ou ainda fiz má figura”, indicam desempenhos sociais inadequados que podem comprometer a qualidade das interações sociais e produzir efeitos negativos, na vida de cada um.

Na psicologia, a preocupação com o desempenho social é bastante antiga, associando-se inicialmente às investigações e intervenções no campo do trabalho e da clínica. Na psicologia do trabalho, as pesquisas estavam interessadas em examinar as condições de

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

intercâmbio social que afetavam o desempenho dos indivíduos nas tarefas profissionais. Na psicologia clínica, poucas são as queixas que não se expressam, também, por problemas de relacionamento interpessoal. Entre esses problemas pode-se destacar os relacionamentos com o sexo oposto, a ansiedade social, depressão e sociopatias em geral.

A avaliação e a promoção das habilidades sociais são pertinentes, ainda a outros campos da psicologia como a educacional e organizacional, onde um repertório adequado dessas habilidades pode constituir tanto um componente da competência profissional.

Algumas referências a serviços profissionais, expressas por seus usuários em termos interpessoais, como por exemplo: “ele quase nem olhou para mim; nem me estava ouvindo; ela usou termos que me deixaram mais confusa do que já estava, foi atencioso comigo”, mostram que um repertório adequado de habilidades sociais profissionais parece estar associado a atribuições de competência e que, por outro lado, défices nesse repertório podem comprometer efetivamente o desempenho profissional e, por essa via, a realização pessoal no trabalho. (Del Prette, Z. & Del Prette, 1996). Neste sentido, pode-se defender que as habilidades sociais /profissionais deveriam ser objeto da formação académica fazendo parte da organização curricular dos cursos.

Na maioria dos cursos superiores, especialmente o de ciências sociais, algumas disciplinas favorecem o desenvolvimento de estudantes com maior potencial de comportamentos interpessoais mas raramente auxiliam aqueles portadores de dificuldades nessa área.

Considera-se assim a importância das habilidades sociais, tanto nas interações sociais quotidianas, como nas interações profissionais, desta forma torna-se pertinente o seu estudo e pode-se identificar um campo teórico- prático de produção e aplicação de conhecimento.

2.1. História de Habilidade Social e Conceito

Na perspectiva de Z. Del Prette, e Del Prette (1996) as referências à origem do campo das habilidades sociais (HS) remontam a trabalhos clínicos publicados na década dos anos 30, e a três fontes de estudos sistemáticos, duas dos Estados Unidos e uma da Inglaterra: a primeira inclui os trabalhos de Salter (1949), que foram continuados por Wolpe (1958) e

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Lázaros (1966) e depois por outros pesquisadores, principalmente da área clínica e que, na década de 70, popularizaram a temática da assertividade; a segunda fonte é representada pelos trabalhos de Zigler e Philips (1960; 1961), com adultos hospitalizados em instituições psiquiátricas; e a terceira, pelos estudos sobre ergonomia e sistemas homem-máquina, na Inglaterra (Argyle, 1967), associados ao conceito de habilidades, especialmente as cognitivas (citados por Caballo, 1987)

O desenvolvimento dessas fontes de origem ocorreu com base em diferentes modelos conceituais. De acordo com Caballo (1987), Hidalgo e Abarca (1991) destacam a contribuição de cinco modelos, sobre os quais se tem estruturado o campo teórico das HS: o cognitivo, o da teoria de papéis, o da assertividade, o da aprendizagem social e o da percepção social.

O modelo cognitivo parte do pressuposto de que o desempenho social adequado é mediado por habilidades sócio- cognitivas, aprendidas na interação da criança com o seu meio social. Trata-se das habilidades de organizar cognições e comportamentos de acordo com os objetivos sociais ou interpessoais culturalmente aceites.

Ainda segundo Caballo (1987), o modelo de percepção social focaliza um dos aspetos do processamento cognitivo – a habilidade de “leitura” do ambiente social. Isto implica reconhecer e descodificar os sinais presentes no contexto interativo, especialmente as mensagens verbais e não-verbais dos interlocutores e algum conhecimento sobre as normas e valores associados à situação e às condutas esperadas, tanto para apresentar um desempenho compatível com tais expectativas, como para explorar outros objetivos em função de novos sinais sobre a sua probabilidade de sucesso. Um exemplo disto é um funcionário que procura o seu chefe para discutir apenas uma tarefa e, no decorrer percebe que pode solicitar um aumento salarial.

Deste ponto de vista, as percepções equivocadas podem levar o indivíduo a responder de forma inadequada ou mesmo deixar de emitir uma resposta quando os componentes da situação, (incluindo os comportamentos do interlocutor) indicam que deveriam fazê-lo.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

O modelo da teoria dos papéis relaciona o exercício das habilidades sociais à aquisição e desenvolvimento da compreensão do próprio papel e do papel do outro, juntamente com os elementos simbólicos, verbais ou não a eles associados.

O modelo da assertividade, desenvolvido em contexto clínico, apresenta-se em duas vertentes explicativas para os défices e o desempenho social empobrecido. Na primeira vertente segundo Wolpe (1976) e Lázarus (1977) citados por Del Prette, Z. & Del Prette, (1996), o défice e a dificuldade no desempenho social são resultantes da ansiedade interpessoal. A outra vertente, segundo Serber, (1972), Eisler, Miller & Hersen, (1973), todos eles citados por Del Prette, Z. & Del Prette, (1996) localiza-se no paradigma operante, considerando a inabilidade social como consequência da deficiência de controlo de estímulos no encadeamento de respostas sociais e enfatizando o papel do reforço na aquisição na manutenção e no fortalecimento dessas mesmas respostas ou, ainda, a problemas específicos na aprendizagem de interações sociais (Del Prette, Z. & Del Prette 1996).

Segundo o modelo de aprendizagem social, as HS são aprendidas através de experiências interpessoais (Bandura, 1977; Bandura & Walters, 1964, todos eles citados por Del Prette, Z. & Del Prette, 1996) onde a observação do desempenho do outro (modelo) é considerada como processo básico na aquisição do repertório social. A função do reforço é entendida como fator de desempenho (de comportamentos já aprendidos) mais do que a aprendizagem. Seu papel na aprendizagem é principalmente informativo, no sentido de sinalizar padrões de comportamento socialmente aceites (Del Prette, Z. & Del Prette 1996)

A observação do modelo permitiria a aprendizagem de padrões de funcionalidade para o desempenho social, criando expectativas de consequências prováveis em situações interpessoais futuras. Além das expectativas, outros processos psicológicos encobertos (cognitivos), tais como crenças, perceções e pensamentos, são vistos também como mediadores da aquisição e do desempenho do comportamento social.

Os modelos anteriormente referidos relacionam o desempenho social a variáveis da pessoa (cognitivas, afetivas e comportamentais) e do ambiente (a situação, os interlocutores e o contexto cultural). As diferenças entre os modelos refletem os sistemas teóricos em que se

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

baseiam, podendo-se verificar a predominância das tendências behaviorista e sócio-cognitivista. O que se denomina de HS, atualmente constitui, portanto, um campo teórico-prático ainda carente de uma teoria geral ou de um sistema conceitual integrador dos diferentes modelos e dos estudos de avaliação e de intervenção.

Alguns autores (por exemplo, Caballo, 1987) não diferenciam a assertividade do conjunto das HS; outros por exemplo, Hidalgo e Abarca (1991) classificam o comportamento assertivo como uma subárea das HS, supondo a assertividade como uma parte dos comportamentos interpessoais cuja execução geralmente implica em lidar com comportamentos aversivos do interlocutor.

Parece pertinente localizar a assertividade como uma subárea das habilidades sociais associada mais especificamente à expressão de sentimento e defesa de direitos. Em outras palavras, podemos dizer que as HS corresponderiam a um universo mais abrangente nas relações interpessoais, estendendo-se para além da assertividade de modo a incluir as habilidades de comunicação, de resolução de problemas interpessoais, de cooperação e os desempenhos interpessoais próprios de algumas atividades profissionais.

Tomando-se as HS como categoria ampla, pode-se caracterizá-la em sua função conceitual e em sua função descritiva. Enquanto conceito, envolve um conjunto de suposições e teorizações que pretende explicar o fenómeno da relação interpessoal. Na função descritiva refere-se a classes de comportamentos que ocorrem nas relações interpessoais, associando-se portanto, à avaliação do desempenho em tais situações, a partir de critérios de proficiência e adequação.

Essas considerações remetem para a questão da competência social em sua relação com o conceito de HS.

2.2. Habilidades Sociais e Competência Social

Caballo (1987) referencia as categorias de habilidade social (HS) e competência social (CS) como sinónimos, enfatizando, na definição, ora a funcionalidade da ação, em termos das consequências e adequação ao contexto, ora o seu conteúdo, em termos de classes de comportamentos definidos pela sua topografia.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

A perspetiva de utilizar os termos de HS e CS como equivalentes, pode ser exemplificada com a definição de comportamento “socialmente habilidoso”, formulada por Caballo (2010) que busca integrar aspetos de conteúdo e de funcionalidade:

“O comportamento socialmente habilidoso é esse conjunto de comportamentos emitidos por um individuo no contexto interpessoal, que expressa sentimentos, atitudes, desejos, opiniões, ou direitos desse individuo de um modo adequado à situação, respeitando esses comportamentos nos demais, e que geralmente resolvem uma situação ao mesmo tempo em que minimiza a probabilidade de problemas futuros”.

O mesmo autor (Caballo 2010) na definição que apresenta, contempla, de certa forma, as três dimensões gerais usualmente encontradas na literatura para caracterizar a categoria HS: a dimensão comportamental (as classes de comportamento observáveis, referidos de forma genérica como “expressar”) a dimensão pessoal (as variáveis e processos encobertos do individuo, relacionados ao comportamento observável, no caso, “desejos”, opiniões”) e a dimensão situacional (as variáveis do contexto em que esse comportamento ocorre, aludidas genericamente como “adequadas à situação”).

Em termos da funcionalidade a definição enfatiza, como critério de avaliação, a eficácia do comportamento na resolução de problemas interpessoais, vinculando-a à dimensão situacional, o que supõe uma conformidade às normas de convivência social.

2.3. A promoção do repertório de habilidades sociais e competência social – Generalidades do treino de competências sociais

As explicações para as dificuldades em HS são agrupadas em quatro conjuntos principais de fatores (Hidalgo & Abarca, 1991): a) os défices em componentes motores verbais e não-verbais necessários para o comportamento social competente; b) a inibição pela ansiedade condicionada a situações sociais; c) a inibição cognitivamente mediada, ou seja, através de cognições distorcidas, expectativas e crenças irracionais, auto verbalizações negativas, auto instruções inadequadas, padrões perfeccionistas e baixa auto estima; d) a falha de perceção social, ou seja, de discriminação das situações sociais específicas em que o comportamento é adequado ou não.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Estes fatores estão associados a técnicas diversificadas de promoção do repertório de HS (Caballo, 1987) ou seja na aplicação do treino de habilidades sociais. Entre as técnicas pode-se destacar as técnicas de *role playing*, de auto observação e de auto monitoria, de modelagem, de modelação, de reestruturação cognitiva, de relaxamento, de imaginação eidética e as estratégias de resolução de problemas e atribuição de tarefas.

A literatura tem registado uma diversidade de objetivos, de interessados e de contextos de HS. Além da estratégia principal ou coadjuvante na intervenção terapêutica a problemas clínicos, a partir da década de 80, desenvolveu-se um aumento nas referências a programas de HS com objetivos ligados ao treino de habilidades sociais para o trabalho e forma de atuar profissionalmente e alcançar padrões mais satisfatórios de vida comunitária, como é mencionado por autores como Hollandsworth e Sandifer, ou Speas, em 1979, ou ainda por McCombs e Brannan, em 1990 (todos eles citados por Del Prette, Z. & Del Prette, 1996)

Del Prette (1985) sugeriu que a aquisição de um repertório de habilidades complexas inerentes ao desempenho social, como as de tomada de decisão, de solicitação de emprego e de atendimento, participação em grupos comunitários estava associada à aquisição, concomitante, de um repertório de habilidades consideráveis básicas tais como apresentar consequências positivas ao comportamento adequado de outrem, agradecer, iniciar e manter conversação, mudar assunto de conversação, expressar sentimento positivo ou negativo, recusar pedidos considerados abusivos.

A aplicação do THS é muito ampla e abrange inúmeros transtornos comportamentais: ansiedade/fobia social, solidão, depressão, esquizofrenia, problemas conjugais, transtornos por consumo de substâncias psicoativas, delinquentes/psicopatas e outros problemas como a falta de habilidades na busca de trabalho, agressividade, crianças socialmente isoladas, etc.

O THS é sem dúvida uma técnica comprovada, flexível, que se adapta a inúmeras necessidades interpessoais e que, utilizada com prudência e destreza, pode melhorar a competência social de muitas pessoas (Caballo, 2010).

Assim sendo, o THS visa a alteração do conjunto de comportamentos verbais e não-verbais, atitudes ou crenças que impedem o individuo de se afirmar. De certo modo pode-

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

se afirmar que o THS pretende modificar a maneira como o individuo se relaciona com os seus interlocutores. Neste sentido a modificação da forma como o individuo se vê a si próprio ou como pensa sobre si próprio pode, ser um objetivo do THS.

Através do THS é possível melhorar o auto- conceito do individuo; reduzir a ansiedade que o individuo sente nas situações sociais; melhorar a comunicação interpessoal; criar condições para que o individuo seja, mais frequentemente recetor de reações positivas da parte dos outros.

Para o individuo o fato de se comportar de forma mais afirmativa leva-o a sentir-se mais satisfeito e com uma sensação de bem-estar porque, a afirmação pode funcionar como inibidor da ansiedade nas relações interpessoais; o individuo ao ser mais afirmativo fica mais apto para conseguir reforços sociais significativos, o que lhe permite alargar a sua influência sobre o seu meio social.

2.4. Aplicação do Treino de Habilidades Sociais

Inicialmente o THS começou por se fazer em terapia individual mas rapidamente percebeu-se que a constituição de grupos teria mais vantagens (Rios & Pacheco, 1983). Isto porque o grupo oferece uma situação social já estabelecida, na qual os participantes que recebem o treinamento podem praticar uns com os outros.

Um grupo proporciona diferentes pessoas necessárias para criar as representações de papéis e para promover uma maior categoria de retroalimentação.

Os membros de um grupo fornecem, também, uma série de modelos ajudando, por conseguinte, a dissipar a ideia de que o modelo apresentado pelos terapeutas é a única forma “correta”.

O grupo também pode proporcionar um contexto de apoio, em que os participantes, ao encontrarem-se em um grupo de pessoas com posição similar à sua, sentem-se menos intimidados.

Segundo Lange e Jakubowski (1976, citados por Caballo, 2010) há quatro tipos básicos de grupos de THS:

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

- a) Grupos orientados para os exercícios nos quais os membros participam, inicialmente, de uma série estabelecida de exercícios de representação de papéis e, em sessões posteriores, geram suas próprias situações de ensaio de comportamento;
- b) Grupos orientados para os temas, nos quais cada sessão é dedicada a um determinado tema e emprega-se, para isso, o ensaio de comportamento;
- c) Grupos semi – estruturados, que utilizam alguns exercícios de representação de papéis com outros procedimentos terapêuticos, como por ex.: esclarecimento de valores, etc.;
- d) Grupos não – estruturados, nos quais os exercícios de representação de papéis baseiam-se totalmente nas necessidades dos membros em cada sessão.

O tamanho e composição do grupo são variáveis e dependem de vários fatores tais como: os objetivos do grupo, as necessidades da população, a disponibilidade dos terapeutas dinamizadores e do número de sujeitos disponíveis a participar.

Assim segundo Caballo (2010) são possíveis grupos de THS de três a quinze sujeitos. No entanto na maior parte da literatura, de que mencionamos autores como Alberti e Emmons, ou Wilkinson e Canter, em 1982, Alden e Cappe, ou Van Dam-Baggen e Kraaimaat em 1986, e Caballo e Carroebes, em 1989 (todos eles citados por Caballo, 2010), é recomendado grupos que variem entre 8 a 12 membros

A duração das sessões é determinada em função do grupo e da disponibilidade do mesmo. Pretende-se conseguir o envolvimento e participação de todos os membros.

A dinamização do THS deverá ser feito por dois dinamizadores porque existem diferentes situações/ pessoas; o individuo é mais reforçado por dois dinamizadores do que por um; permite que um dos dinamizadores tenha um papel de observação e de supervisão.

A avaliação é um processo constante no decurso do THS. Desta forma os participantes deverão ser avaliados no início do THS com o objetivo de avaliar as suas principais dificuldades e assim hierarquizar essas dificuldades, que o dinamizador deve anotar como comportamentos alvo a modificar.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Durante o decorrer do THS mostra-se de toda a utilidade continuar a avaliar o comportamento do individuo nomeadamente aos progressos alcançados e á própria evolução das sessões. Esta avaliação pode ser feita de forma mais informal, através da “Roda da Semana”, em que todos os participantes falam sobre a sessão anterior e inclusive identificar o “que mais gostou”, o “que menos gostou” e as “suas maiores dificuldades”. (anexo n.º1)

No final do THS deverá ser feita a avaliação final, com o intuito de avaliar os progressos alcançados por cada membro do grupo.

As técnicas mais utilizadas no THS são o Ensaio Comportamental (EC) ou *Role- Playing*, neste caso pode verificar-se a necessidade em particular na fase inicial, de dizer ao participante o que deve dizer ou fazer. A aplicação desta técnica pode ser efetuada da seguinte forma: um membro do grupo apresenta um problema específico e pede-se para ele desempenhar a sua resposta habitual nessa situação e pede-se aos restantes membros do grupo para avaliarem essa resposta. O grupo discute até alcançar o consenso sobre qual a resposta mais adequada nessa situação, depois esta resposta é modelada por um membro do grupo e finalmente o membro do grupo que apresentou o problema simula-o e é encorajado por todos os membros do grupo se mostrar qualquer melhoria (Del Prette, A. & Del Prette, 2001).

Outra técnica é o Reforço, técnica que consiste na ênfase dos aspetos positivos do desempenho do individuo participante e está presente em todo o processo do THS (Del Prette, A. & Del Prette, 2001).

O reforço pode ser definido como qualquer consequência que, apresentada em seguida a um comportamento, ou por ele removida, fortalece esse comportamento. Nesta definição ficam expostas duas modalidades de reforço, o positivo e o negativo. Segundo Sidman (1995, citado por Del Prette, Z. e Del Prette, 1996 p.56) “quando o nosso comportamento é reforçado positivamente, obtemos algo; quando reforçado de forma negativa, removemos, fugimos ou esquivamos de algo”.

Considerando que o reforço negativo pode gerar efeitos colaterais nocivos semelhantes aos da punição para Sidman (1995 citado por Del Prette, Z. e Del Prette, 1996), esta técnica

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

não é recomendada no THS. Ao contrário o reforço positivo é amplamente enfatizado para desenvolver e fortalecer desempenhos sociais.

O uso desta técnica no THS tem três objetivos:

- a) A instalação de componentes comportamentais importantes para o desempenho social;
- b) Reconhecimento pelo participante, de que o seu comportamento gera consequências em seu ambiente social;
- c) Aprendizagem das habilidades e dar e receber reforços sociais, nos casos em que o ambiente social natural do participante é muito precário em reforços sociais, pode-se promover, através do THS, as habilidades do participante auto reforçar-se e de modelar o repertório de outros do seu ambiente envolvente, para que eles também aprendam a apresentar consequências positivas próprias de relações mais satisfatórias e equilibradas para ambos os polos de interação (Del Prette, 1982).

Outra técnica é a modelagem, que consiste no uso do reforço diferencial para desempenhos progressivamente mais semelhantes ao desempenho final pretendido. Daí a sua denominação de modelagem (*shaping*), dar forma, moldar. Dois elementos principais estão presentes no uso desta técnica: o reforço, que nos programas de THS geralmente é de natureza social, e a noção de comportamento de entrada, também referido com “recursos do participante”. O comportamento de entrada refere-se aos comportamentos disponíveis no repertório que contribuem para a consecução dos alvos da intervenção. A modelagem pode ser utilizada decompondo-se determinados comportamentos sociais em unidades menores, treinando-se separadamente cada uma delas e posteriormente recompondo-as. Essa estratégia, na aplicação da modelagem, pode ser bastante útil para treinar crianças tímidas com dificuldade para iniciar e manter contato social segundo Goldstein, Sprafkin e Gershaw e Klein (1980, citados por Del Prette, Z. & Del Prette, 1996).

A técnica de modelação (*modeling*) é derivada dos estudos de Bandura (1977; 1979) citado por Del Prette, Z. e Del Prette (1996) sobre a aprendizagem ou através da observação do desempenho de outra pessoa. A modelação, enquanto técnica, consiste em

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

promover condições para que o cliente observe alguém desempenhando os comportamentos alvo. Quanto á forma de exposição ao modelo pode-se recorrer às modalidades manifesta ou encoberta. A manifesta é aquela em que o participante é exposto diretamente ao modelo, empregando os órgãos da visão e da audição para apreender o desempenho observado. Já a encoberta é aquela em que o participante imagina o modelo (real ou simbólico) num desempenho social adequado. A modelação pode ser real ou simbólica. Na primeira trata-se da observação do desempenho de uma pessoa, em situação real ou análoga àquela vivida pelo seu participante no seu quotidiano. Por exemplo o terapeuta dinamizador pode solicitar que o participante observe o seu comportamento (do terapeuta) interagindo com um dos participantes do grupo (situação análoga) ou que observe o comportamento de um participante interagindo com outro participante. (Del Prette, Z. & Del Prette 1996)

A modelação simbólica envolve a observação de alguém cuja existência não é real. Por exemplo observar o desempenho social de uma personagem da literatura.

Outra técnica muito utilizada é o feedback, funciona como regulação do comportamento. Esta técnica permite que o participante perceba como se comporta e como o seu comportamento afeta o interlocutor. O feedback tem sido utilizado como técnica auxiliar, através da verbalização e da vídeo-gravação. No feedback verbal deve ser referido os aspetos positivos do comportamento e nos participantes com baixa auto estima o feedback sobre aspetos negativos do desempenho deve ser evitado. O vídeo-feedback consiste na exposição do desempenho do participante, que assim pode observar diretamente seus próprios comportamentos. Uma vantagem desta variante reside na objetividade e precisão da informação. Algumas desvantagens podem ser assinaladas, como o gerar desconforto e ansiedade ao participante. Para Z. Del Prette, e Del Prette (1996) as filmagens podem ser editadas para ganharem a função de feedback apenas positivo e, dessa forma, melhorar a auto estima dos participantes, além de poder servir como modelo de alternativa de desempenho.

O relaxamento é outra das técnicas que pode ser utilizada no THS. No relaxamento existem várias modalidades, por exemplo Lange e Jakubowski (1976, citados por Del Prette, Z. & Del Prette, 1996) sugerem modalidades integradas, tais como, a muscular, a

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

respiratória (hiperventilação) e a imaginária (eidética). A incorporação das técnicas de relaxamento no THS deve-se ao fato de que muitos participantes tendem a ter altos níveis de ansiedade perante as situações interpessoais.

Uma das técnicas de relaxamento mais utilizadas no THS é o método progressivo de Jacobson. São várias as combinações e adaptações dessa técnica, sem que no entanto, uma se mostre mais efetiva do que a outra. O procedimento geral é o de induzir o relaxamento por grupos de músculos a cada sessão, até chegar a integrar todos os grupos musculares. O objetivo além do relaxamento em si, é o de ensinar o participante a perceber o seu estado de tensão e conseguir por si mesmo, relaxar ou controlar a ansiedade nas situações ansiosas, de modo a melhorar o desempenho social.(Del Prette, Z. & Del Prette, 1996).

A maioria dos participantes do THS beneficia da técnica de relaxamento. Para muitos, o relaxamento é uma condição necessária e desejável, porém não é suficiente. São os casos em que a ausência da ansiedade não garante, por si só (Eisler, Miller & Hersen, 1973, citados por Del Prette, Z. e Del Prette, 1996) um desempenho social competente, requerendo também a aprendizagem de comportamentos socialmente adaptativos.

Tarefas de casa é outra técnica que se deve incluir no THS por três razões: primeiro refere-se à possibilidade de aperfeiçoar as habilidades treinadas no contexto terapêutico, através de novos desempenhos; a segunda razão diz respeito à busca de generalização das habilidades treinadas para outros contextos sociais; e o terceiro é o de permitir a verificação sobre como o ambiente natural está reagindo às novas aprendizagens do participante (Del Prette, A. & Del Prette, 2001).

As tarefas de casa devem ser planeadas com o participante, e devem ser claras, detalhadas e devem encontrar-se dentro das possibilidades de execução (Caballo, 1993). Isto quer dizer que participante deve somente praticar as aquisições em que se sente seguro e tenha tido uma boa avaliação pelos terapeutas dinamizadores e pelos pares do grupo do THS.

Os participantes devem informar as pessoas com quem frequentemente mais se relacionam de que está a frequentar o THS. A modificação do seu comportamento irá afetar as relações de trabalho, as relações familiares ou as relações com os amigos. Se for

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

apropriado o individuo pode pedir a essas pessoas para lhe darem o feedback sobre o seu comportamento.

Para facilitar a execução das tarefas de casa os dinamizadores podem utilizar fichas de registo padronizadas para os participantes registarem as suas observações sobre o seu próprio desempenho.

Outra técnica que é utilizada é a dessensibilização sistemática (DS). No THS o objetivo de eliminar o medo e a ansiedade nas relações interpessoais constitui uma indicação para o uso da DS. Os dinamizadores deverão inicialmente elaborar junto dos participantes uma hierarquia de estímulos e de situações que geram ansiedade interpessoal ou seja uma lista crescente de desconforto percebido (Wolpe, 1976, citado por Del Prette, Z. & Del Prette 1996). Em simultâneo os terapeutas ensinam aos participantes respostas incompatíveis com a ansiedade, recorrendo a métodos de relaxamento. Numa segunda fase os terapeutas deverão expor sob forma imaginária e em situação de relaxamento aos estímulos da hierarquia os participantes, começando pelos estímulos de menos ansiedade e terminando nos de maior ansiedade.

A DS é indicada apenas quando a dificuldade interpessoal é mediada pela ansiedade. Caso os participantes manifestem ansiedade e não possuam repertório social apropriado para lidar com as situações de ansiedade, a DS deve ser associada a outras técnicas de instalação desse repertório.

No decorrer do treino as técnicas devem ser sistematicamente repetidas. O individuo deve começar pelas situações mais fáceis até às mais difíceis, isto permite que o individuo ganhe mais confiança em si próprio.

É necessário ter em conta que os indivíduos aprendem de forma diferente, também os grupos geralmente são heterogéneos, com idades diferentes, habilitações literárias diferentes e situações sócio económicas e crenças diferentes. Esta diferença pode oferecer variedade de modelos para apresentação de papéis e maior categoria de retroalimentação. Além disso os participantes podem obter melhor compreensão das pessoas que provêm duma esfera mais ampla.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Os participantes no THS devem aprender a aplicar os comportamentos afirmativos adquiridos durante as sessões nas suas interações quotidianas e devem perceber que o comportamento afirmativo deve ser avaliado nos seguintes parâmetros: a intenção (o emissor não visa ferir os outros); o comportamento a adotar; as consequências e contexto sócio cultural (Rios & Pacheco, 1983)

2.5. Conteúdo do Treino de Habilidades Sociais

Quando se faz um programa de THS é crucial proporcionar uma atmosfera livre de juízos de valor sobre os sentimentos e o comportamento das pessoas. O conteúdo varia dependendo de diversos fatores, incluindo os objetivos, as tarefas consideradas para o tratamento, as categorias de diagnóstico dos sujeitos implicados, as necessidades dos sujeitos e o seu défice, etc.,.

Linehan (1984, citado por Caballo, 2010) defende que um programa completo de THS deve procurar um conjunto de habilidades cognitivas, emocionais, verbais e não – verbais. Um exemplo de programa típico de THS pode ser encontrado no estudo de Van Dam–Baggen et al. (1986). Este estudo defende três fases:

- a) Treino em habilidades básicas, como observar, escutar, dar e receber retroalimentação, e em componentes não – verbais do comportamento social, como contato visual, volume da fala, etc.
- b) Treino em respostas sociais específicas, como fazer e recusar pedidos, fazer e receber elogios, receber recusas, iniciar e manter uma conversa, fazer e receber críticas, manifestar expressões positivas, defender os próprios direitos, convidar, pedir informação, terminar encontros sociais e expressar opiniões.
- c) Treino em habilidades de auto – controle, como a auto – observação, estabelecer objetivos realistas e concretos, estabelecer padrões realistas e auto – reforço apropriado. Estratégias de solução de problemas com a finalidade de enfrentar futuros problemas.

Linehan (1984, citado por Caballo, 2010) faz recomendações importantes a ter em conta num programa de THS:

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

- 1) A classificação dos valores do participante deve ser o primeiro passo a ter em conta na planificação do THS;
- 2) No THS o objetivo deverá ser sempre melhorar a aquisição de comportamentos por parte do participante. As respostas efetivas alcançarão objetivos valorizados pelo participante em situações que anteriormente eram problemáticas;
- 3) Os métodos do THS devem melhorar a efetividade do participante para alcançar o objetivo nas relações pessoais e para fomentar o respeito para consigo;
- 4) As estratégias utilizadas no THS devem ter em conta as consequências a curto e a longo prazo;
- 5) O treino em estabelecer prioridades consistentes com os valores pessoais é um componente necessário do THS;
- 6) O THS completo transmitirá novas habilidades cognitivas, emocionais e de atuação. A capacidade para decidir como atuar em determinada situação é uma habilidade necessária, como o é também a capacidade para avaliar o comportamento próprio e regular as atuações futuras de acordo com isso;
- 7) A avaliação, feita ao longo do tratamento e do acompanhamento, assegura que se levam em conta os objetivos;
- 8) As instruções, o ensaio do comportamento, a modelação, a retroalimentação e o reforço podem ser empregados conjunta ou separadamente para transmitir os comportamentos hábeis.

Também é importante que os dinamizadores preparem explicitamente os participantes para um possível fracasso nas suas primeiras tentativas de se comportarem de forma socialmente adequada. Os participantes inicialmente podem criar grandes expectativas positivas, que podem depois não corresponder à realidade que esperavam de si mesmos.

Alberti e Emmons (1978, citados por Caballo, 2010) instruíam os seus participantes da seguinte forma em relação a esta problemática:

“Haverá alguns fracassos em suas asserções. Esses procedimentos não o levarão a 100% de sucesso em todas as suas relações. Não há respostas instantâneas ou mágicas aos problemas da vida. A assertividade nem sempre funciona...Você é humano. Permita a si mesmo cometer erros. Você se sentirá incomodado, deprimido,

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

desanimado, frustrado. Permita-se ser humano, logo, tente de novo...O maior valor da asserção de cada um é o sentimento satisfatório de ter expressado a si mesmo. Saber que você está em seu direito de se expressar, sentir-se livre para dizer o que está sentindo e para fazê-lo são as maiores conquistas. Normalmente, você concluirá que a assertividade fará com que as coisas andem. Mas, se funcionar ou não funcionar, lembre-se do bem que sente alguém opinar sobre si mesmo. Você fez o que pôde, ainda que o resultado não tenha sido o que esperava. Se tentou verdadeiramente e fez tudo o que podia, é tudo o que deve pedir a si mesmo.” (p. 52)

2.6. Desenvolvimento do Treino de Habilidades Sociais

Quando se inicia o THS os participantes devem ser informados sobre as técnicas, os objetivos e os resultados do THS.

No início da primeira sessão do THS é obrigatório a apresentação dos membros do grupo e dos dinamizadores. Assim como apresentar uma síntese do THS que irá decorrer nas sessões previstas.

Nas primeiras sessões do treino os terapeutas deverão iniciar com os exercícios de aquecimento, objetivando a comunicação, as quebras do silêncio e o reconhecimento dos membros do grupo.

Estes exercícios proporcionam aos terapeutas dinamizadores a oportunidade de observar as características de cada participante: o que tem facilidade ou dificuldade de processar as informações, o que prefere esperar pela manifestação dos colegas, o que revela negativismo, o que não ouve o outro, e assim por diante.

Deve-se usar durante todo THS estratégias mais ou menos estruturadas como elemento de ajuda do processo. As estratégias estruturadas, como o nome indica, consistem em exercícios que se encontram estruturados e que se fazem nas sessões do THS. O objetivo é fazer com que os participantes pratiquem comportamentos que estariam incluídos em uma dimensão concreta e assim sendo os exercícios deverão ser simples e instrutivos para conseguir esse objetivo

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Algumas das estratégias estruturada a utilizar no THS são: estratégias de aquecimento; exercícios de relaxamento quando existem grandes níveis de ansiedade; exercícios para os direitos humanos básicos, nas relações sociais entre dois iguais, nenhuma pessoa tem privilégios exclusivos, porque as necessidades e os objetivos de cada pessoa têm de ser valorizados de igual forma; exercício para distinguir o comportamento assertivo, não assertivo e agressivo; exercícios de como iniciar, manter e encerrar uma conversa; exercícios de como fazer e receber elogios, visto que estes são comportamentos verbais específicos que ressaltam características positivas de uma pessoa, funcionando assim como reforçadores sociais e ajudam a tornar mais agradáveis as interações sociais; exercícios para fazer e recusar pedidos, isto porque algumas pessoas evitam frequentemente, fazer pedidos razoáveis aos demais e também muitas vezes tem dificuldade em recusar pedidos que na verdade não tem vontade de satisfazer; exercícios nos quais se expressa incômodo, desagrado, desgosto, todos tem direito a viver uma vida agradável, se alguém limita esse direito, é necessário saber como demonstrar esse incômodo. Estas estratégias são apenas alguns exemplos que devem fazer parte do conteúdo do THS.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Capítulo 3 – Campo de Intervenção

3. Campo de Intervenção do Estágio

O estágio decorre na Equipa de Reinserção do CRI da Delegação Regional do Algarve do IDT.

3.1. Objetivos do Estágio:

1. Elaborar um Manual de Treino de Habilidades Sociais destinado à intervenção em trabalhadores com hábitos de consumo de substâncias psicoativas em situação de potencial risco de exclusão social;
2. Aplicar, em conjunto com a equipa de reinserção do CRI do Algarve, o programa de treino de habilidades sociais a um grupo de trabalhadores municipais com hábitos de consumo de substâncias psicoativas em situação de potencial risco de exclusão;
3. Testar o impacto do programa no desenvolvimento de habilidades sociais em trabalhadores com hábitos de consumo de substâncias psicoativas;
4. Promover a divulgação do manual de treino de habilidades sociais pela equipa de reinserção do CRI do Algarve;
5. Desenvolver competências técnicas ao nível da conceção, implementação e avaliação de programas de treino de habilidades sociais.

Com base nos objetivos pretendidos as atividades desenvolvidas no âmbito do estágio foram:

1. Sistematização das atividades de treino de habilidades sociais;
2. Elaboração do manual de treino de habilidades sociais de acordo com as perspetivas e informação sistematizadas;
3. Primeira avaliação da população referenciada (pela estrutura de Higiene e Segurança no Trabalho da CMA), a partir da aplicação de um instrumento de avaliação inquérito por questionário e escala (EHS)
4. Desenvolvimento das atividades no treino de habilidades sociais de acordo com o esquema e manual elaborado;

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

5. Avaliação follow-up dos trabalhadores, a partir da aplicação de um instrumento de avaliação inquérito por questionário e escala (EHS);
6. Organização de reunião de equipa para divulgação e análise de resultados que permitem aferir as mudanças ocorridas ao nível de desempenho dos indivíduos, decorrentes da implementação do projeto formativo;
7. Elaboração de um artigo para publicação.

O ponto seis e o ponto sete serão organizados e elaborados após a entrega e discussão do relatório de estágio conforme combinado com Entidade de realização do estágio.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

3.2. Planificação Atividades

Tabela 3.1
Tabela de atividades 2011

ETAPAS	2011											
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Leituras exploratórias		■	■	■	■							
Sistematização das atividades do THS						■	■					
Elaboração do manual de THS								■	■	■		
Desenvolvimento das atividades do THS e aplicação do questionário e escala											■	■

Tabela 3. 2.
Tabela de atividades 2012

ETAPAS	2012											
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Desenvolvimento das atividades do THS e aplicação do questionário e escala	■											
Análise do questionário e da escala		■	■									
Aplicação e análise da avaliação Follow Up				■	■							
Redação do relatório		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Entrega do relatório												■

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

3.3. Resumo das Atividades

As atividades iniciaram numa primeira fase com as leituras exploratórias. De agosto a outubro de 2011 foi elaborado o Manual de Treino de Competências com o intuito de aplicar a um grupo de funcionários da Câmara Municipal de Albufeira.

Este grupo foi selecionado pelo departamento de Higiene e Segurança no Trabalho da Câmara Municipal de Albufeira. Os critérios de seleção do grupo foram os problemas de adição ao álcool. Este departamento considerou que o abuso do álcool e substâncias ilícitas pode colocar em risco os colaboradores, os colegas e a própria entidade empregadora. Um dos grandes problemas sentidos pelas chefias é o absentismo ou seja ausência do trabalho sem autorização, também a falta de pontualidade e os conflitos e queixas entre colegas e chefias.

Para a realização do THS foi necessário criar uma parceria entre a Delegação Regional do Algarve do IDT e a Câmara Municipal de Albufeira.

A Delegação Regional do Algarve do IDT pela equipa de reinserção disponibilizou os técnicos para dinamizar o THS e um veículo automóvel para transportar os mesmos todas as quartas feiras em que decorreram as sessões.

De novembro de 2011 a fevereiro 2012, inicialmente até janeiro mas depois por questões de agenda estendeu-se até fevereiro, foi feita a aplicação prática a nove colaboradores da Câmara Municipal de Albufeira ao longo de 10 sessões.

Como forma de avaliar o impacto do THS foi realizada uma avaliação contínua através de uma avaliação diária em que os participantes respondiam ao que mais tinham gostado na sessão anterior, o que menos tinham gostado e as suas maiores dificuldades no decorrer das sessões (ver anexo 1). Esta avaliação permitia aos técnicos aferir as sessões de acordo com as dificuldades sentidas. Foi também realizada pelos participantes uma avaliação inicial do treino através da escala de THS (ver anexo 2) e uma avaliação final do treino através da mesma escala.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

No final do programa de THS os participantes foram inquiridos por questionário (ver anexo 3), e o mesmo foi feito três meses após a realização do treino no sentido de perceber o impacto e que alterações ocorreram nos participantes.

Ficou acordado com a entidade onde se realizou o estágio fazer uma reunião com a equipa de reinserção do CRI do Algarve para divulgação de como correu a aplicação do THS na Câmara Municipal de Albufeira, após a entrega e discussão do Relatório de Estágio, assim como, fazer um artigo com os resultados do THS para possível publicação na revista “Dependências”.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Capítulo 4 – Manual do Treino de Competências

Introdução	38
Breve História sobre as origens do Treino das Habilidades Sociais	39
Conceito de Habilidade Social	40
Aplicações do Treino em Habilidades Sociais	41
Técnicas utilizadas no Treino de Habilidades Sociais	42
O formato do Treino de Habilidades Sociais	44
Programa de Intervenção	45
Aplicação prática do Treino de Habilidades Sociais em contexto laboral	46
Referências	71
Anexos	73

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Introdução

Sabe-se que os seres humanos são “animais sociais”. A comunicação interpessoal é parte essencial da atividade humana. Quase todas as horas em que estamos acordados são passadas em alguma forma de interação social, seja à base de um a um ou ao longo de uma diversidade de grupos.

Em épocas passadas, a vida era mais simples, se não mais fácil, havia menos sistemas, a mobilidade social era menor e as relações eram relativamente claras, com os papéis que tínhamos de seguir, cada um de nós, claramente definidos. Na sociedade ocidental contemporânea, o ritmo de vida é mais acelerado e mais complexo, e as regras mudam de acordo com o sistema no qual trabalhamos nesse momento. Com frequência temos de atuar em dois ou mais sistemas simultaneamente e isso requer destreza social.

O treino em habilidades sociais (HS) é a técnica escolhida hoje em dia em muitos campos. Muitos problemas podem ser definidos em termos de deficit em habilidades sociais. Sendo o homem um ser social, existirão poucos transtornos psicológicos nos quais não esteja implicado, em maior ou menor grau, o ambiente social que rodeia o individuo. Além disso, tendo em conta a importância que se dá, desde há muito tempo à interação pessoa/situação na análise funcional do comportamento, resulta evidente a importância de considerar a relação do individuo com o seu ambiente social na avaliação e no tratamento dos transtornos psicológicos. As habilidades sociais formam um elo entre o individuo e o seu ambiente. Assim sendo, diante de muitos transtornos, o treino de habilidades sociais (THS) constitui um procedimento básico de tratamento.

Dada a importância que as Habilidades Sociais parecem ter para o transcorrer da vida diária dos indivíduos na sociedade atual, torna-se útil a criação de um manual que proporcione os formandos aprenderem mais sobre o comportamento social dos próprios e dos demais e que pudesse modificar esse mesmo comportamento. O que é realmente interessante é saber que o comportamento pode ser modificado e conhecer formas para fazê-lo.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

O primeiro ponto deste manual é dedicado às origens do THS, isto porque o THS teve diversas raízes históricas que remontam a 1934. Seguidamente o desenvolvimento do conceito de habilidade social, porque a espécie humana é fundamentalmente uma espécie social e as relações interpessoais constituem uma parte básica da vida de todos os indivíduos. Seguidamente são definidas as aplicações do THS ou seja a referência aos diferentes e numerosos problemas nos quais o THS tem aplicação importante. Posteriormente as técnicas utilizadas no decorrer do treino de THS, tais como as técnicas de aproximação sucessiva, modelagem, espelho com ou sem vídeo, instigação e esbatimento, auto – monitorização, tarefas para casa, inversão de papéis. Em seguida a abordagem do formato e dos programas de THS e finalmente a aplicação prática do mesmo.

Este manual aplica-se a trabalhadores autárquicos com problemas de adição de álcool e outras substâncias psicoativas, com o objetivo de que os formandos através do desenvolvimento das atividades propostas desenvolvam competências de forma a modificar a sua relação com os outros e consigo próprios.

Breve História sobre as origens do Treino das Habilidades Sociais

O movimento das HS teve uma série de raízes históricas, algumas das quais não foram suficientemente reconhecidas (Phillips, 1985, citado por Caballo, 2010)

As primeiras tentativas de THS remontam a trabalhos realizados com crianças por autores como Jack, em 1934, Williams, em 1935, Page, em 1936, Murphy, Murphy e Newcomb, em 1937, ou Thompson, em 1952, tal como é mencionado por Caballo (2010), a partir de estudos relacionados com o comportamento social em crianças.

Muitos autores colocam o THS como sucedâneo do Treinamento Assertivo (TA), popularizado na década de 70, remetendo à origem deste, a obra *Conditioned Reflex Therapy*, de Salter (1949)

Quase concomitantemente ao nascimento do TA nos Estados Unidos, um novo movimento se iniciava na Inglaterra, mais precisamente na Universidade de Oxford, com Argyle e outros pesquisadores a ele associados (Argyle, 1967; 1975; 1994; Trower & Bryant, 1974;

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Trower, Bryant & Argyle, 1978 citados por Caballo, 2010) disseminando o uso do termo “habilidades sociais”.

O interesse de Argyle pelas interações sociais, especialmente na Psicologia Social do Trabalho, remonta à década de 60, quando o autor aplicou o conceito de habilidades às interações homem- máquina, fazendo analogia com esses sistemas a partir de duas características de processamento de informação, tais como a perceção, a descodificação e a resolução de problemas, (Caballo 2010)

Conforme Hargie, Saunders e Dickson (1994, citados por Caballo, 2010) o termo habilidades sociais e o treino nessa área apareceram e foram adotados antes mesmo que o conceito de assertividade tivesse sido definido com precisão. Assim historicamente, enquanto decrescia a quantidade de publicações sobre TA, ocorreu o contrário com a abordagem do THS, observando-se, a partir dos anos 80, um aumento constante de trabalhos publicados sob esta denominação. No entanto, os vários movimentos voltados para a investigação e intervenção sobre o desempenho interpessoal, associados a uma terminologia bastante diversificada, caracterizaram o interesse emergente por essa temática dentro da Psicologia e deram, também, origem a um equívoco, de certa forma recorrente na área de THS, que é o de considerar as denominações “Treino de Habilidades Sociais” e “Treinamento Assertivo” por um lado, e “Habilidades Sociais” e “Assertividade” por outro, como equivalentes.

Embora o THS e TA sejam abordagens voltadas para o comportamento social, o primeiro possui um campo teórico mais complexo, incorporando novos conceitos. Enquanto o THS, como um conjunto de técnicas, aplica-se a todo e qualquer deficit de natureza interpessoal independentemente de correlato de ansiedade, o TA tem-se restringido, na maioria dos estudos, à questão da afirmação de direitos e à expressão de sentimentos negativos (Hargie, Saunders & Dickson, 1994) citados por Caballo (2010).

Segundo Z. Del Prette, e. Del Prette (1996, 6), “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, de cooperação e aquelas próprias dos rituais sociais estabelecidos pela subcultura grupal”.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Conceito de Habilidade Social

O comportamento social é, num sentido lato, um conjunto de ações, atitudes e pensamentos que o indivíduo apresenta em relação à comunidade, aos indivíduos com que interage e a ele próprio. A qualidade desta interação é resultante da configuração de dados inatos com os processos de socialização.

As dificuldades de relacionamento interpessoal aparecem muitas vezes ligadas a outros problemas pessoais, escolares e sociais, como por exemplo condições psicopatológicas, insucesso escolar, consumo de aditivos (álcool, drogas) e comportamentos desviantes.

A intervenção na área dos problemas de comportamento social deslocou-se de uma perspetiva da inversão dos comportamentos considerados inadequados, concentrando-se mais em ajudar os indivíduos a desenvolver ao máximo as suas capacidades pessoais e relacionais, através da aquisição de novas competências sociais.

A habilidade social ou competência social deve ser considerada dentro de um contexto cultural determinado, e os padrões de comunicação variam de forma ampla entre culturas e dentro de uma mesma cultura, dependendo de fatores como idade, sexo, classe social e educação. Além disso, o grau de eficácia apresentado por uma pessoa dependerá do que se deseja conseguir na situação específica em que se encontra. O comportamento considerado apropriado numa situação pode ser, obviamente, impróprio em outro. O indivíduo leva à situação, também, suas próprias atitudes, valores, crenças. Capacidades cognitivas e um estilo cívico de interação. Portanto, não pode haver um “critério” absoluto de habilidade social ou competência social.

De qualquer forma o comportamento socialmente hábil é esse conjunto de comportamentos emitidos por um indivíduo num contexto interpessoal que expressa sentimentos, atitudes, desejos, opiniões ou direitos desse indivíduo, de modo adequado à situação, respeitando esses comportamentos nos demais e que geralmente resolve os problemas imediatos da situação, enquanto minimiza a probabilidade de futuros problemas.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

A necessidade de aplicação de um treino de habilidade social em contexto prisional, deve-se ao facto de que com frequência vemo-nos confrontados com notícias de crime efetuados por pessoas que aparentemente, parecendo adequadas, até que entramos em detalhes de sua vida social e pessoal. A maioria dos delinquentes sociais e dos que cometem graves crimes carecem de habilidades sociais.

No fim de contas, a espécie humana é fundamentalmente uma espécie social e as relações interpessoais constituem uma parte básica da vida de todo o indivíduo.

O treino de habilidades sociais é uma técnica comprovada, flexível, que se adapta a inúmeras necessidades interpessoais e que, utilizada com prudência e destreza, pode melhorar a competência social de muitas pessoas.

Aplicações do Treino em Habilidades Sociais

Em 1978, Phillips, citado por Caballo (2010) considerou o THS um modelo alternativo ao modelo médico tradicional da psicopatologia. A carência no organismo das habilidades sociais necessárias tem como resultado estratégias pouco adaptativas, como estados emocionais negativos (e.g., ansiedade) e cognições não-adaptativas no lugar de soluções aos problemas.

Diversos pesquisadores assinalaram os défices na habilidade social como uma base para as principais formas de psicopatologia.” Indivíduos que apresentaram défices extremos de funcionamento social foram encontrados, em geral, em instituições mentais ou reformatórios, dependendo de quão aceitáveis, não-adaptativas ou anti-sociais tenham sido identificados seus comportamentos” (Eisler & Frederiksen, 1980, citados por Caballo, 2010, p. 4).

Parece, também, que os défices em habilidade social estão associados às formas principais de psicopatologia e a outros comportamentos disfuncionais como problemas sexuais, abuso de álcool, consumo de drogas e mau funcionamento do casal (Caballo, 2010).

A aplicação do THS é muita ampla e abrange inúmeros transtornos comportamentais: Ansiedade/Fobia Social; Solidão; Depressão; Esquizofrenia; Problemas Conjugais;

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Transtornos por Consumo de Substâncias Psicoativas; Delinquentes/Psicopatas e outros problemas como a falta de habilidades na busca por trabalho, agressividade, crianças socialmente isoladas.

O THS pode ser a estratégia de escolha ou ainda um procedimento importante de ajuda para a intervenção em numerosos problemas ou transtornos psicológicos. Novas áreas como os transtornos de personalidade ou a psicologia da saúde parecem especialmente propícios para a utilização satisfatória dos procedimentos do THS.

O THS é sem dúvida uma técnica comprovada, flexível, que se adapta a inúmeras necessidades interpessoais e que, utilizada com prudência e destreza, pode melhorar a competência social de muitas pessoas (Caballo, 2010).

Técnicas utilizadas no Treino de Habilidades Sociais

No treino de HS os intervenientes representam-se a si próprios e representam os outros em diferentes situações.

As técnicas utilizadas nas sessões de treino de HS são habitualmente: técnicas predominantemente indutoras e técnicas predominantemente criativas. No primeiro grupo encontram-se as técnicas de aproximação sucessiva, modelagem, espelho com ou sem utilização de vídeo, instigação e esbatimento, auto- monitorização e tarefas para casa. No segundo grupo podemos situar os jogos de personagens, que correspondem à representação de papéis e inversão de papéis.

Técnicas do THS (Gamito, Soares & Albuquerque, 1989)

Técnicas Criativas	Técnicas Indutoras
Jogos de personagens	Aproximação Sucessiva
Expressão corporal	Modelagem
Jogos vocais	Espelho (com ou sem vídeo)
Jogos escritos	Instigação e esbatimento
Jogos simbólicos com objetos	Auto- monitorização
Expressão Plástica	Tarefas para casa

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

O formato do Treino de Habilidades Sociais

O formato básico do THS inclui primeiro identificar, com ajuda da própria pessoa, as áreas específicas nas quais tem dificuldades. Deve-se obter vários exemplos específicos das situações problemáticas. A entrevista, o auto-registo, a observação na vida real constituem ferramentas frequentes na determinação de problemas de inadequação social.

Delinear a natureza do problema é importante porque o tratamento específico utilizado pode depender, até certo ponto, do tipo de comportamento-problema.

Antes de começar o treino em si, é importante informar ao indivíduo sobre a natureza do THS, sobre os objetivos a atingir na terapia e sobre o que se espera que faça. Também é importante fomentar a motivação do mesmo para o treino. Masters e colaboradores (1987, citados por Caballo 2010) referem que a maioria a maioria dos dinamizadores deverá dar ênfase a uma atitude positiva e entusiasta, em relação ao THS antes de começar com os procedimentos do treino, (Caballo 2010).

Um direito humano básico, no contexto das HS, é algo que se considera que todas as pessoas têm em virtude da sua existência como seres humanos. A premissa subjacente do THS é humanista: não produzir stresse desnecessário nos demais e apoiar a auto – realização de cada pessoa.

É importante que o paciente entenda e diferencie entre respostas assertivas, não assertivas e agressivas. Pode-se planificar uma série de exercícios estruturados para que o paciente participe ativamente na aprendizagem das diferenças destas formas de comportamento. (Caballo 2010)

Os participantes de um THS devem ter claro que o comportamento assertivo é mais adequado e reforçador que os outros estilos de comportamento, ajudando o indivíduo a expressar-se livremente e a conseguir frequentemente, os objetivos a que se propõe. Além disso, aumentaria a motivação do participante para continuar com o programa de THS. Deve-se também ter em conta a reestruturação cognitiva dos modos de pensar incorretos do indivíduo socialmente inadequado.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Devem ser assim empregues técnicas cognitivas que consistem em ajudar os participantes a reconhecer que o que dizem a si mesmos pode influenciar seus sentimentos e o seu comportamento. Deverão ser utilizados diversos exercícios para facilitar aos participantes a descobrir as relações entre as suas cognições e os seus sentimentos e comportamentos.

No THS deverá existir um ensaio comportamental das respostas socialmente adequadas em determinadas situações. Levando a cabo todos os passos anteriores, chegada a esta altura o caminho já se encontra desobstruído para o ensaio satisfatório dos comportamentos – problema.

O uso do relaxamento, no caso de o paciente sentir-se muito nervoso, a aceitação de um conjunto de direitos humanos básicos, a diferenciação entre estilos de resposta adaptativos e não adaptativos e a reestruturação cognitiva dos pensamentos incorretos do individuo servem para facilitar o ensaio comportamental apropriado e, principalmente, a sua generalização à vida real.

Uma vez que o individuo tenha compreendido o objetivo do THS e esteja de acordo em fazê-lo, pode-se começar com o programa de sessões. (Caballo 2010)

Programa de Intervenção

Este Manual está programado para se efetuar semanalmente ao longo de aproximadamente 4 meses. Cada sessão tem a duração de 90 minutos. Destina-se a adultos ativos com problemas em estabelecer relações interpessoais com o outro e consumo de substâncias psicoativas lícitas e ilícitas.

Os formandos deverão ser identificados para o THS pela estrutura de Higiene e Segurança no Trabalho na entidade onde colaboram ou pelas próprias chefias diretas.

A dimensão do grupo deverá ser entre os 10 e 12 formandos e deverá dar-se preferência a grupos heterogéneos.

As sessões deverão ser conduzidas por 2 dinamizadores.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Na 1ª sessão deverão ser explicados aos formandos os objetivos do programa e solicitar a sua participação voluntária.

Nas sessões seguintes, no início de cada sessão deverá haver uma reflexão da sessão anterior e os formandos deverão preencher uma avaliação com o que gostaram mais, o que gostaram menos e onde sentiram mais dificuldades.

Há que lembrar que as técnicas do treino devem ser sistematicamente repetidas. Os formandos devem começar pelas situações mais fáceis e ir até às mais difíceis, de forma que os formandos ganhem confiança em si próprios.

É necessário ter em conta que as pessoas aprendem de forma diferente e por isso as técnicas devem ser diversificadas.

Às vezes, pode ser necessário ensinar o indivíduo a relaxar, antes de abordar determinadas situações problemáticas.

Aplicação prática do Treino de Habilidades Sociais em contexto laboral

Os temas propostos por este manual, para desenvolver ao longo ao longo das 10 sessões são a comunicação não - verbal e verbal; comunicação eficaz; obstáculos da comunicação; consciência de si; resolução de problemas; comportamento assertivo; dar e receber elogios; defender uma opinião; resolver problemas; exprimir necessidades pessoais de trabalho; exprimir sentimentos positivos; preconceitos; praticar comportamentos adequados; exprimir sentimentos de amizade; saber ser empático; saber escutar; corrigir comportamentos inadequados; posturas adequadas e inadequadas; motivação; dar e receber afeição.

Durante o decorrer do THS é importante promover respostas que impliquem lógica de pensamento alternativo e consequente, assim como apelar às capacidades de planeamento, previsão e execução; analisar os comportamentos relacionais; desenvolver e facilitar o relacionamento interpessoal; refletir em grupo sobre as vantagens e inconvenientes dos diferentes tipos relacionais; compreender e pensar.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

TREINO DE HABILIDADES SOCIAIS

Sessão 1

Data: ---/---/---

Local:

Dinamizadores:

Duração: 90m

Atividade: Apresentação e motivação para a formação. Apresentação dos membros do grupo; Síntese acerca dos conteúdos do treino de habilidades sociais; quebra-gelo.

Desenvolvimento da Sessão:

1. Estabelecer um clima facilitador ao treino de aptidões sócio laborais;
2. Apresentar os objetivos do treino;
3. Criar condições para uma maior comunicação entre os membros do grupo, nomeadamente através do conhecimento de interesses comuns;
4. Criar um clima positivo de confiança entre o grupo.

Fase	Atividade	Exercício	Tempo Previsto
Introdução	Apresentação do grupo e dos formadores Apresentação dos objetivos do THS		
Desenvolvimento	Dramatização	“O Brasão da Família”	60 min
Conclusão	Análise crítica	Aplicação da escala de Habilidades Sociais	

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Exercício: “ O Brasão da Família” (anexo 1)

Tempo Previsto: 60 m

Material Necessário: Canetas e Papel

Modo de Desenvolvimento: Os Formadores distribuem por cada formando as folhas do *Brasão da Família*, no qual cada participante responde a cada item proposto.

Após todos terem respondido cada membro grupo deverá levantar-se um de cada vez e apresentar o seu respetivo *Brasão da Família* ou o restante grupo.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

TREINO DE HABILIDADES SOCIAIS

Sessão 2

Data: ---/---/---

Local:

Dinamizadores:

Duração: 90m

Tema da sessão: Comunicação Não-Verbal e Verbal, Consciência de Si

Desenvolvimento da Sessão:

1. Os participantes deverão usar formas de expressão não-verbal e verbal de modo a tornar mais eficiente a sua comunicação.
2. Capacitar os participantes na observação dos sinais de expressão não- verbal do seu interlocutor.
3. Os participantes deverão tomar consciência de si próprios e dos outros.

Fase	Atividade	Exercício	Tempo Previsto
Introdução	Reflexão individual acerca da sessão anterior	Preenchimento da avaliação individual da aula anterior	
Desenvolvimento	Dramatização	“A Cor dos Olhos”	15min
		“Dicionário da Linguagem Não-Verbal”	25min
		“Exercício as Qualidades”	25min
Conclusão	Análise crítica	Resumo da Sessão	

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Exercício: “ A cor dos Olhos”

Tempo Previsto: 15 minutos

Material necessário: Nenhum.

Modo de Desenvolvimento: Cada participante, um de cada vez, levanta-se do seu lugar e circula pela sala cumprimentando todos os colegas. O cumprimento é feito do seguinte modo: o participante dá um aperto de mão ao outro, apresentando-se dizendo o seu nome e ao mesmo tempo olha-o nos olhos e diz a cor dos do colega cumprimentando-o.

O exercício termina quando todos os participantes tiverem cumprimentando todos os restantes elementos do grupo.

Exercício: “O Dicionário da Linguagem Não-Verbal” (anexo 2)

Tempo previsto: 25 minutos.

Material necessário: Nenhum.

Modo de Desenvolvimento: Os formadores identificam os sinais corporais e solicita-se ao grupo que verbalizem o seu significado.

Exercício: “Qualidades”

Tempo previsto: 25 minutos.

Material necessário: folhas de papel e canetas.

Modo de Desenvolvimento: Cada participante deverá escrever uma qualidade sua num pedaço de papel, sem que os restantes elementos do grupo vejam.

O dinamizador recolhe os papéis, mistura e redistribui. Cada participante deverá, através da mímica, representar essa qualidade para que o grupo o descubra. De seguida, tenta-se acertar o autor da mesma, que explicará o porquê de tal escolha.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

TREINO DE HABILIDADES SOCIAIS

Sessão 3

Data: ---/---/---

Local:

Dinamizadores:

Duração: 90m

Tema da sessão: Comunicação Não-Verbal; Comunicação Eficaz; Obstáculos da Comunicação

Desenvolvimento da Sessão:

1. Os participantes deverão explorar a linguagem verbal e não-verbal.
2. Os participantes deverão perceber a importância da comunicação eficaz
3. Os participantes deverão apreender os obstáculos da Comunicação

Fase	Atividade	Exercício	Tempo Previsto
Introdução	Reflexão individual acerca da sessão anterior	Preenchimento da avaliação individual da aula anterior	
Desenvolvimento	Dramatização	“Cartão-de-visita”	25min
		“Perceção de si próprio”	20min
		“Quem conta um conto acrescenta um ponto”	20min
Conclusão	Análise crítica	Resumo da Sessão	

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Exercício: “Cartão-de-visita”

Tempo Previsto: 25 minutos

Material: Folhas A4 já previamente elaborada e fotocopiadas pelo formador com os elementos necessários para o exercício (**anexo 3**).

Modo de desenvolvimento: É distribuído a cada participante uma folha A4. O formador diz ao grupo que aquela folha é o seu cartão-de-visita, pelo que deverá ser preenchida com todos os elementos lá pedidos. Após todos os participantes terem preenchido, o formador pede a cada um que se apresente em voz alta para o grupo falando do que escreveu no seu “Cartão-de-visita”.

Exercício “Perceção de si e do outro”

Tempo Previsto: 20 minutos

Material: Nenhum

Modo de desenvolvimento: Solicita-se ao grupo para formar duplas aleatoriamente e colocarem-se frente a frente. De seguida cada um dos participantes vai durante um breve período de tempo olhar para o outro mas sem verbalização. Após esse tempo pede-se que fiquem de costas um para o outro e cada um vai descrever o que percebeu do outro, nomeadamente características físicas, vestuário e acessórios. Por fim, as duplas viram-se de frente e verificam o que acertaram e o que não.

Este exercício permite avaliar qual o nível de perceção de cada um face ao outro.

Exercício: “Quem conta um conto...acrescenta um ponto!” (anexo 4)

Tempo previsto: 20 minutos.

Material necessário: Nenhum.

Modo de Desenvolvimento: O formador pede um voluntário, encaminhando o restante grupo para sair da sala. O voluntário lê a história e, tem de contar, a um formando que entra na sala, a história lida anteriormente, sem olhar. O formando que ouviu a história irá conta-la a outro que entra na sala e assim sucessivamente. O último formando conta a sua versão da história, sendo confrontada com a versão do voluntário. O formador lê a história original, chegando à conclusão que “Quem conta um conto...acrescenta um ponto!”

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

TREINO DE HABILIDADES SOCIAIS

Sessão 4

Data: ---/---/--- **Local:**

Dinamizadores:

Duração: 90m

Tema da sessão: Comunicação verbal; Resolução de problemas; comportamento assertivo; dar e receber elogios.

Desenvolvimento da Sessão:

1. Durante a sessão deverá existir um clima positivo de confiança e comunicação entre o grupo.
2. Os participantes deverão utilizar várias formas de comunicação sobre as relações sociais e emotivas.
3. Os formandos deverão perceber que a busca do consenso melhora a decisão.

Fase	Atividade	Exercício	Tempo Previsto
Introdução	Reflexão individual acerca da sessão anterior	Preenchimento da avaliação individual da aula anterior	
Desenvolvimento	Dramatização	“O Espelho Mágico”	25 min
		“ Exercício do Confronto”	25 min
		“Coluna dos Elogios”	15 min
Conclusão	Análise crítica	Resumo da Sessão	

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Exercício: “Espelho Mágico”

Tempo Previsto: 25 minutos

Material: Um espelho pequeno

Modo de Desenvolvimento:

Introduz-se o exercício recordando a história da Branca de Neve. De seguida, o dinamizador comunica ao grupo que o espelho ali presente é mágico e pede a cada participante que pergunte ao espelho o mais gosta nele. É o próprio participante que vai responder fingindo ser o espelho. O exercício termina após o espelho ter passado por todos os participantes.

Exercício “Exercício do Confronto”

Tempo Previsto: 25 minutos

Material: Nenhum

Modo de Desenvolvimento: O dinamizador inicia o exercício esclarecendo o grupo acerca do processo de confronto e de como, muitas vezes, o nosso comportamento constrange as outras pessoas. De seguida o dinamizador pede a todos os participantes que pensem numa pessoa diante da qual se sentem constrangidos ou embaraçados e, um a um completem a frase “ **A pessoa que mais me constrange é... E o comportamento que me constrange é...**”

Os Participantes que quiserem verbalizar e vivenciar, simulando, essa vivência podem escolher um elemento do grupo para formar uma dupla e simular que é a pessoa diante da qual se sentem constrangidos. O elemento do grupo escolhido para fazer o papel tem várias alternativas: pode permanecer calado, não reagindo às observações do colega; pode explorar, colocando questões ou pode tentar explicar porque considera que o seu comportamento é encarado como constrangedor.

Exercício “Colunas dos elogios”

Tempo Previsto: 15 minutos

Material: Nenhum

Modo de desenvolvimento: O grupo divide-se em partes, as quais deverão ter igual número de elementos. Cada metade do grupo coloca-se em pé, alinhados em linha reta e uma metade de frente para a outra. De seguida, cada participante, um de cada vez, deverá passar pelo meio das duas colunas, lentamente, de modo a ter tempo para receber um elogio de cada membro do grupo.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

TREINO DE HABILIDADES SOCIAIS

Sessão 5

Data: ---/---/---

Local:

Dinamizadores:

Duração: 90m

Tema da sessão: Comunicação Eficaz; Defender uma opinião; Resolver problemas; Consciência de si

Desenvolvimento da Sessão:

1. Demonstrar como a busca de consenso melhora a decisão.
2. Criar um clima positivo de confiança e comunicação.
3. Consciencializar os participantes para as suas necessidades de trabalho e as oportunidades existentes para as satisfazer.
4. Tomar consciência de si.

Fase	Atividade	Exercício	Tempo Previsto
Introdução	Reflexão individual acerca da sessão anterior	Preenchimento da avaliação individual da aula anterior	
Desenvolvimento	Dramatização	“ As Férias” “Necessidades individuais no emprego” “A Árvore”	20 min 25 min 25 min
Conclusão	Análise crítica	Resumo da Sessão	

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Exercício: “As férias”

Tempo Previsto: 20 minutos

Material: Nenhum

Modo de Desenvolvimento:

O dinamizador solicita ao grupo que três participantes se ofereçam como voluntários para este exercício. Estes três participantes vão dramatizar, assumindo os papéis de marido, mulher e filho pequeno que entram em conflito quando, durante o planeamento das férias, mostram ter expectativas diferentes: o marido quer ir para a montanha, a mulher quer ir para a praia e o filho que ir a qualquer sítio desde que possa brincar com outras crianças. São apenas estas informações que são dadas aos três participantes, deixando o seu papel correr livremente desde que vão tentando negociar no sentido de chegar a um consenso.

No final, o dinamizador propõe, aos restantes participantes que permaneceram como observadores, avaliar quais os comportamentos de cada membro da família que facilitaram ou dificultaram a resolução do conflito.

Exercício “Necessidades individuais de emprego”

Tempo Previsto: 20 minutos

Material: Quadro de papel

Modo de Desenvolvimento: O dinamizador organiza com o grupo um *Brainstorming* com o objetivo de obter respostas para a pergunta “ **o que espero de um emprego?**”. A relação de ideias e sugestões são escritas no quadro de papel. Após terminado o *Brainstorming*, o dinamizador solicita aos participantes que estabelecem prioridades, colocando em primeiro lugar a frase que no seu entender é mais importante para um emprego atualmente, até à última frase da relação que será aquela que, no entender do grupo, é a menos importante para um emprego hoje em dia.

Terminada esta relação de prioridades, os participantes debatem o exercício.

Exercício “ A Árvore”

Tempo Previsto: 25 minutos

Material: Folhas de papel, canetas de cor

Modo de Desenvolvimento:

É distribuído a cada participante uma folha de papel. O formador deverá motivar o grupo para ir desenhando por etapas, conforme vai sendo indicado. Deverá recusar desculpas dos

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

formandos que disserem que não sabem desenhar. O importante é partilhar a experiência e os sentimentos e, como tal, cada um deverá desenhar como sabe.

O formador deverá dar as seguintes indicações, pela ordem apresentada:

-Desenhe a raiz de uma árvore e escreva, entre as raízes, a data do seu nascimento, o nome de pessoas que marcaram o seu passado e palavras ou pequenas frases que representem acontecimentos marcantes dos primeiros anos de vida.

-Desenhe o tronco da árvore e nele escreva palavras que representem as motivações que o têm feito crescer enquanto pessoa e como tem sido a sua vida até agora.

-Desenhe as folhas, flores e frutos e neles escreva palavras que representam as suas esperanças e sonhos para o futuro.

-Dê um nome à sua árvore.

Quando todos os participantes terminarem, devem partilhar a sua árvore com os restantes elementos do grupo e falar sobre a experiência que foi desenhá-la.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

TREINO DE HABILIDADES SOCIAIS

Sessão 6

Data: ---/---/---

Local:

Dinamizadores:

Duração: 90m

Tema da sessão: Saber identificar e resolver os problemas inerentes ao trabalho, assim como perceber as necessidades da empresa; Expressar sentimentos positivos.

Desenvolvimento da sessão da Sessão:

1. Consciencializar os participantes para as suas necessidades de trabalho e perceber as necessidades da empresa.
2. Alicerçar a confiança
3. Promover a partilha e a aceitação entre os participantes expressando sentimentos positivos.

Fase	Atividade	Exercício	Tempo Previsto
Introdução	Reflexão individual acerca da sessão anterior	Preenchimento da avaliação individual da aula anterior	
Desenvolvimento	Dramatização	“Necessidades da Empresa”	25 min
		“Chapéu dos Medos”	20 min
		“Reservas de Energia”	20 min
Conclusão	Análise crítica	Resumo da Sessão	

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Exercício “Necessidades da Empresa”

Tempo Previsto: 25 minutos

Material: Um quadro ou uma cartolina

Modo de desenvolvimento: O Dinamizador organiza com o grupo um *brainstorming* sobre as expectativas que as empresas têm dos seus funcionários. A relação de ideias e sugestões é escrita no quadro ou na cartolina. A seguir, o dinamizador sugere ao grupo que se estabeleça um paralelo entre as necessidades individuais dos empregados (elaboradas no exercício da sessão anterior) e a relação das necessidades e expectativas de uma empresa relativamente aos seus empregados.

Após se confrontar estes dois tipos de necessidades, o dinamizador propõe a todos os participantes do grupo expressarem a sua opinião acerca da comparação efetuada entre os dois exercícios.

Exercício: “O Chapéu dos Medos”

Tempo previsto: 20 Minutos

Material: Lápis, papel e um Chapéu.

Modo de Desenvolvimento: Joga-se em círculo. Pede-se a todos os elementos que completem por escrito a frase anonimamente “Neste grupo tenho medo que...”. Metem-se os pedaços de papel no recetáculo, que se coloca no meio da roda. Passa-se o chapéu em volta, parando junto a cada membro do círculo que tira um pedaço de papel e o lê, acrescentando mais frases e tentando expressar o que a pessoa sentira. (Por exemplo, o dinamizador lia a primeira que podia dizer: “Nesta turma tenho medo que se riam de mim... (e acrescentava) tenho medo de expressar os meus sentimentos porque todos se riam, e por isso nunca digo nada.”) continua-se em redor do círculo. O dinamizador deve assegurar-se de que os jogadores só ouvem e não fazem comentários. Não é permitido discutir ou comentar. Depois debate-se o que se descobriu ou notou.

Exercício “Reservas de Energia”

Tempo Previsto: 20 minutos

Material: Papel e canetas

Modo de desenvolvimento: O Dinamizador pede aos participantes para pensarem num “Ponto Bom” sobre si mesmo. Pode ser uma habilidade, um sentimento ou uma atitude, não devendo estar diretamente relacionado com a posse de bens materiais. O dinamizador solicita que cada participante escreva num papel qual é o “ponto bom”, como e onde foi utilizado e quais foram as consequências.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Após todos os participantes terem escrito, cada um por sua vez deverá partilhar o seu “ponto bom” com o grupo lendo o que escreveu.

Para finalizar o exercício, o dinamizador diz aos participantes para dobrarem o papel de modo a caber na carteira pois a partir de agora deverá andar sempre presente para, sempre que a pessoa em causa, se sinta fragilizada e triste possa recorrer àquela “reserva de energia” recordado as suas qualidades positivas e a maneira como já as demonstrou.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

TREINO DE HABILIDADES SOCIAIS

Sessão 7

Data: ---/---/---

Local:

Dinamizadores:

Duração: 90m

Tema da sessão: Saber identificar os preconceitos; defender opiniões de forma assertiva e praticar comportamentos adequados.

Desenvolvimento da Sessão:

1. Consciencializar os participantes sobre os preconceitos.
2. Saber aceitar opiniões diferentes
3. Promover relações humanas saudáveis.

Fase	Atividade	Exercício	Tempo Previsto
Introdução	Reflexão individual acerca da sessão anterior	Preenchimento da avaliação individual da aula anterior	
Desenvolvimento	Dramatização	“Preconceitos”	25 min
		“Levar a mal e apreciar”	25 min
		“Recomendações sobre Relações Humanas”	20 min
Conclusão	Análise crítica	Resumo da Sessão	

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Exercício: “Preconceitos” (anexo 5)

Tempo Previsto: 25 minutos

Material necessário: Papel, caneta e lista de preconceitos

Modo de Desenvolvimento: O formador pede aos formandos para fazerem uma tabela com 3 colunas, nas quais coloca os seguintes sinais: + (Positivo), - (Negativo), 0 (indiferente). O formador lê a lista apenas uma vez e, individualmente, o grupo coloca a palavra na respetiva coluna, consoante o valor que atribui à palavra. Cada formando revelará as suas opções, justificando-se sendo registadas no quadro pelo formador. Relacionar a noção de preconceito com a comunicação e a relação pedagógica, alertando os formandos para a influência destes na perceção das realidades.

Exercício: “Levar a mal e apreciar”

Tempo previsto: 20 minutos

Material: Nenhum

Modo de Desenvolvimento: Forma-se uma roda. Cada pessoa faz uma afirmação que começa por “ Eu levo a mal que...” (geralmente em relação ao trabalho que se acabou de fazer, ou à experiência no grupo).

Repete-se a roda começando por “ Eu aprecio que...”

Antes de começar, há que verificar se todos compreendem o significado dos termos. A ninguém é permitido fazer comentários.

Qualquer pessoa pode dizer “passo”, o que significa “sem comentários”.

Qualquer um pode dizer “ Eu não levo nada a mal” ou “ Não há nada que eu aprecie”.

Exercício “Recomendações sobre Relações Humanas.” (anexo 6)

Tempo previsto: 20 minutos

Material necessário: Cópia do Exercício.

Modo de Desenvolvimento: O Formador distribui as cópias pelo grupo e após a leitura das mesmas é debatido entre os membros do grupo.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

TREINO DE HABILIDADES SOCIAIS

Sessão 8

Data: ---/---/---

Local:

Dinamizadores:

Duração: 90m

Tema da sessão: Expressar Sentimentos: amizade; saber ser empático; saber escutar; dar e receber elogios.

Desenvolvimento da sessão:

1. Expressar os sentimentos.
2. Promover empatia entre os participantes.
3. Os participantes deverão treinar técnicas de escuta ativa e apreender como dar e receber elogios.

Fase	Atividade	Exercício	Tempo Previsto
Introdução	Reflexão individual acerca da sessão anterior	Preenchimento da avaliação individual da aula anterior	
Desenvolvimento	Dramatização	“Antes e Depois” “Apresentação de um personagem imaginário” “Dar e receber afeição”	25 min 20 min 20 min
Conclusão	Análise crítica	Resumo da Sessão	

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Exercício “Exercício do Antes e Depois.”

Tempo previsto: 25 minutos

Material necessário: Postais ou imagens, as mais variadas e em maior número possível.

Modo de Desenvolvimento: O dinamizador expõe as imagens numa mesa e pede a cada participante que escolha três delas, uma que represente algo de muito bom na sua vida, uma que represente algo que não goste e uma que não queira falar.

Seguidamente, um participante de cada vez levanta-se e explica a todo o grupo quais as imagens escolhidas e o porquê das suas escolhas.

Exercício: “ Apresentação de um personagem imaginário”

Tempo Previsto: 20 minutos

Material: Nenhum

Modo de desenvolvimento: Todos os participantes, um de cada vez, apresentar-se-ão utilizando personagens imaginados por si. Durante as apresentações os membros do grupo podem interagir entre si, desde que estejam incorporando o papel do seu personagem imaginário.

Exercício: “Dar e receber afeição”

Tempo previsto: 20 minutos

Material: Nenhum

Modo de Desenvolvimento: O dinamizador apresenta o exercício dizendo que para a maioria das pessoas tanto dar como receber afeição são questões muito difíceis. Para ajudar os participantes a experimentar esta dificuldade utiliza-se um método chamado de “Bombardeio intenso”. Para isso, cada participante será, por sua vez, o foco de atenção e todos os restantes elementos do grupo dir-lhe-ão todos os sentimentos positivos que nutrem por ele. O participante em causa apenas ouve.

Enquanto os elogios decorrem. O participante em questão levanta-se do seu lugar e coloca-se de frente para o grupo, escutando o que é dito.

No final deverá existir troca de comentários acerca da experiência.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

TREINO DE HABILIDADES SOCIAIS

Sessão 9

Data: ---/---/---

Local:

Dinamizadores:

Duração: 90m

Tema da sessão: Simulação de posturas adequadas e inadequadas; corrigir comportamentos inadequados; praticar comportamentos adequados.

Desenvolvimento da Sessão:

1. Realçar a importância do aspeto e da postura.
2. Relação com os outros.
3. Consciência de si.

Fase	Atividade	Exercício	Tempo Previsto
Introdução	Reflexão individual acerca da sessão anterior	Preenchimento da avaliação individual da aula anterior	
Desenvolvimento	Dramatização	“Quem Falta?”	20 min
		“Situações Reais” (role- playing)	30 min
		“As Mensagens”	25 min
Conclusão	Análise crítica	Resumo da Sessão	

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Exercício: “Quem falta?”

Tempo previsto: 20 Minutos

Material: Pequenos prémios como chocolates, por exemplo (opcional).

Modo de Desenvolvimento: O grupo senta-se, espalhando-se pela sala. Uma pessoa **A** sai. O grupo troca de lugares, e outra pessoa **B** sai também ou esconde-se. **A** volta à sala e dispõe de 30 segundos para descobrir que é que falta. Se descobrir ganha (um chocolate se houver prémios). Se não descobrir quem ganha é **B**.

Exercício: “Situações Reais” Role-Play

Tempo Previsto: 30 minutos

Material: Nenhum

Modo de desenvolvimento: O dinamizador explica e reflete com os participantes quais os comportamentos adequados a ter em várias situações. De seguida, os participantes sugerem uma situação vivida no seu dia-a-dia em que presenciaram uma situação envolvendo um comportamento social inadequado ou em que eles próprios reconhecem ter tido alguma dificuldade em adequar os seus comportamentos a uma situação social por si vivenciada. Esta situação é trazida para o grupo e é simulada em contexto de sala entre os diferentes participantes.

Exercício das Mensagens

Tempo Previsto: 25 minutos

Material: Pequenos cartões em cartolina, cada um com a sua mensagem escrita. Os cartões deverão ser em número superior ao dos elementos do grupo para que todos os elementos tenham escolha.

Modo de desenvolvimento: O dinamizador espalha em cima de uma mesa os cartões a mensagem voltada para baixo de modo a que não possa ser vista. Seguidamente explica ao grupo que aqueles cartões foram trazidos por um mensageiro sábio e trazem mensagens cujo objetivo é fazer cada participante refletir sobre si próprio e sobre a sua própria vida.

É solicitado aos participantes que se desloquem à mesa e retirem um cartão sem divulgar o seu conteúdo.

O Dinamizador transmite ao grupo que têm 5 minutos para ler as mensagens (em silêncio e sem as divulgar aos colegas) e refletir sobre o que aquela mensagem lhe transmite.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Após esse tempo, cada participante irá ler para o grupo a sua mensagem e comentá-la, após o que os restantes elementos do grupo poderão também comentar se dela fizeram ou não o mesmo entendimento.

As mensagens a colocar, uma em cada cartão, são:

- Procure descobrir em cada pessoa deste grupo uma qualidade que você aprecie. Assim irá sentir-se melhor nestes encontros semanais.

- SORRIA. O sorriso ajuda-nos a descobrir motivos de alegria à nossa volta. A nossa alegria contagia os outros e assim a vida fica melhor.

- Sem a sua presença, faltaria algo muito importante para a alegria da sessão de hoje. Você é, por isso, muito bem-vindo(a) neste grupo.

- Quais são as maiores dificuldades que sente quando comunica com os outros? Acha que o grupo poderia ajudá-lo(a) a ultrapassá-las? Aproveite as oportunidades.

- Vale mais ajudar do que repreender, estimular do que criticar, apoiar do que combater. Ajude a construir o mundo com a sua solidariedade.

- Corrige-se mais amando do que julgando e censurando.

- Construimos mais sendo amigos do que juízes. Construamos o mundo!

- Ninguém vale mais do que ninguém. Ninguém vale menos do que ninguém. Cada pessoa vale muito mais do que o universo material. Alegre-se por isso.

- Todos precisamos muito mais de amigos que nos compreendam e apoiem do que de juízes que nos apontem os erros.

- Mais vale acender uma luz do que amaldiçoar a escuridão.

- Se você não estivesse cá hoje, o grupo estaria mais pobre. Seja Bem-Vindo(a).

- Descubra em cada dia um motivo novo para gostar de viver.

- Cada pessoa deste grupo é diferente. O conjunto constitui a harmonia das partes. Como no arco-íris. Veja em cada pessoa uma das tonalidades que o compõem. Desfrute esse encanto.

- Confie em si mesmo(a). Talvez existam em si potencialidades fabulosas que ainda não descobriu suficientemente. O grupo poderá ajudá-lo(a) nisto.

- Talvez a sessão de hoje lhe reserve alguma surpresa, como por exemplo a descoberta de que pode comunicar mais e melhor do que tem feito até agora. Fique atento(a).

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

- O que faz para cultivar as amizades que conquistou...? E o que poderá fazer ainda mais?
- À medida que você for gostando mais de si e confiar mais nos outros, a vida irá tornando-se mais bela.
- O que faz para ultrapassar as suas dificuldades na comunicação? Possivelmente o grupo pode ajudá-lo a encontrar novas formas.
- Sinta-se à vontade no grupo, na sessão de hoje. Descubra coisas agradáveis nesta nova experiência.
- Quantos amigos tem neste momento da sua vida? Faço votos de que, muito em breve, possa acrescentar à lista os nomes de todos os membros deste grupo. Sinta-se em casa.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

TREINO DE HABILIDADES SOCIAIS

Sessão 10

Data: ---/---/---

Local:

Dinamizadores:

Duração: 90m

Tema da sessão: Motivação; Dar e receber afeição.

Desenvolvimento da Sessão:

1. Promover a motivação dos participantes
2. Finalização do treino: “ Dar e Receber”

Fase	Atividade	Exercício	Tempo Previsto
Introdução	Reflexão individual acerca da sessão anterior	Preenchimento da avaliação individual da aula anterior	
Desenvolvimento	Dramatização	“Medo dos Desafios”	20 min
		“O Novelo”	20 min
Conclusão	Análise crítica	Resumo da Sessão	

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Exercício: “Medo de Desafios”

Tempo previsto: 20 Minutos

Material: uma caixa, jornais, um chocolate e um aparelho de som (rádio ou CD)

Modo de Desenvolvimento: O dinamizador enche a caixa com jornais para que não se perceba o que tem dentro. No fundo da caixa coloca-se um chocolate e um bilhete dizendo “COMA O CHOCOLATE”. A caixa é fechada de modo a que o grupo não veja o seu conteúdo.

O dinamizador pede ao grupo que permaneça em círculo e transmite-lhes a seguinte mensagem: “Estão a ver esta caixa? Dentro dela está uma ordem que terá que ser cumprida. Assim que a música começar a caixa vai ter que rodar por todos e aquele que ficar com a caixa quando a música parar terá que cumprir a ordem, independentemente do que seja...ninguém vai poder ajudar, o desafio deve ser cumprido apenas por quem ficar com a caixa”. É importante que o grupo sinta medo da caixa, pensando que a tarefa a desempenhar possa ser extremamente difícil ou vergonhosa.

Assim que a dinâmica começa, enquanto a música está ligada, a caixa deve ir passando de um elemento do grupo para outro. Quando a música for interrompida, o dinamizador deve estar de costas para o grupo para não ver com quem está a caixa naquele momento. Quem ficou com a caixa na mão terá que cumprir a tarefa e o dinamizador deverá fazer comentários do tipo “Está preparado?”, “Tem coragem?”.

Depois de muito suspense, o elemento do grupo pode abrir a caixa e encontra a gostosa surpresa, não podendo repartir o seu presente com ninguém.

Exercício “Exercício do Novelo”

Tempo Previsto: 20 minutos

Material: um novelo de lã

Modo de desenvolvimento: Os participantes do grupo fazem uma roda, podendo permanecer em pé ou sentados, desde que mantenham uma certa distância entre si.

O dinamizador inicia o exercício jogando o novelo para um participante que fala sobre qual a importância, para si, de pertencer àquele grupo.

Após dar uma volta de lã ao seu dedo indicador, o participante joga o novelo para outro participante, mantendo o fio esticado. Este segundo participante repete o processo e o jogo prossegue até chegar ao último participante.

Depois, no movimento inverso, ou seja, do último ao primeiro, cada participante oferece ao outro algo não material, nomeadamente, paz, amizade, solidariedade, etc., seguindo assim até ao final.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Referências

- Caballo, V. (2010). *Manual de Avaliação e Treinamento das Habilidades Sociais* (3ªed.). São Paulo: Livraria Santos Editora
- A. Del Prette, & Del Prette, Z. (2009^a). *Psicologia das Habilidades Sociais - Diversidade Teórica e suas Implicações*. Petrópolis: Editora Vozes
- A. Del Prette, & Del Prette, Z. (2009^b). *Psicologia das Habilidades Sociais - Terapia, Educação e Trabalhos* (6ª ed.). Petrópolis: Editora Vozes.
- Z. Del Prette , & Del Prette, A. (1996). Habilidades Sociais: Uma Área em Desenvolvimento. *Psicologia Reflexão e Crítica*, 9, 233-255.
- Gamito, L., Soares, C., & Albuquerque, M. (1989) O treino de aptidões sociais de doentes em ambulatório. *Psicologia*, 7, 51-59.
- Ribeiro, R., Almeida, R., Almeida, R., & Rodrigues, D. (2004). *Estudo exploratório das qualidades psicométricas da escala de competências sociais (EHS)*. *Laboratório de Psicologia* (pp. 103-111). Lisboa: ISPA.
- Rojas, A. (2010). Estudio sobre la asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de Educación Social. *Revista de Educación*, 12, 225-240.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Anexos

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Anexo 1 – Brasão da família

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

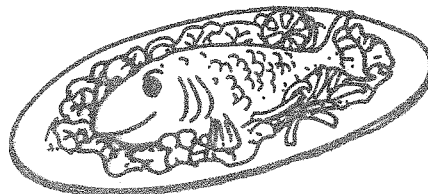
O BRASÃO DE FAMÍLIA



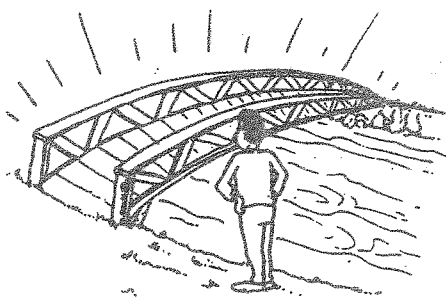
O ANIMAL QUE
EU GOSTARIA DE SER



O MEU PRATO
PREFERIDO



O QUE REALIZEI
DE MAIS IMPORTANTE



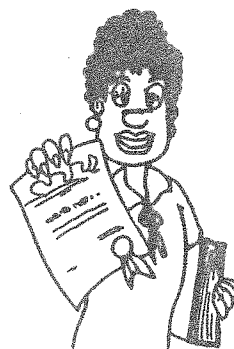
O QUE GOSTARIA
AINDA DE REALIZAR



UMA FACETA MINHA
QUE GOSTARIA
DE PARTILHAR COM O GRUPO



O QUE ESPERO
DESTE CURSO



O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Anexo 2 – Dicionário da linguagem não-verbal

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

SINAIS CORPORAIS

IMPLICAÇÕES POSSÍVEIS

· Cruza as mãos por detrás da cabeça, com os ombros para fora.	A reunião está terminada para todos os efeitos
· Põe os óculos	A parte interessante começou
· Tira os óculos	Desacordo
· Inclina-se para a frente	Interessado e envolvido
· Inclina-se para trás	Retraimento: tocou-se num ponto sensível
· Olha para os olhos	Atenção
· Os braços cruzados firmemente em frente ao peito	Atitude negativa, rejeitante
· Coça o nariz	Reacção forte ou moderadamente negativa
· Bate com os dedos na mesa	Impaciência, nervosismo
· Deixa de olhar nos olhos e rapidamente olha para baixo	Quer falar
· Fecha os livros, arruma caneta, remove objectos	Acolhimento sobre-valorizado
· Mãos juntas, com dedos unidos tocando-se nas extremidades	Superior, pontificante (sou entendido nessa área)
· Pernas cruzadas na direcção do interlocutor	Relacionamento positivo
· Pernas cruzadas na direcção oposta à do interlocutor	Algo está errado, e pode haver a necessidade de alterar a abordagem
· Afasta a cadeira do interlocutor	Negativo: não está interessado
· Aproxima a cadeira do interlocutor	Interessado, envolvido e positivo

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Anexo 3 – Cartão de visita

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos



Ministério da Saúde

I.D.T., I.P.

Instituto da Drogas e da Toxicodependência, I.P.

CARTÃO DE VISITA

Coisas que gosto de fazer

Adjectivos que me definem

NOME

O que faço bem habitualmente

O que faria se ganhasse
o "Euromilhões"?

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Anexo 4 – Quem conta um conto... acrescenta um ponto

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Quem conta um Conto...acrescenta um ponto

Carlos e Cecília casaram-se e eram um casal muito feliz. O único desgosto na vida de Cecília era que a sua mãe já tinha morrido, num acidente.

Certo dia, estavam a passear pela Rua da Má Língua e ouviram dizer que a mãe de Cecília estava viva e que vivia num prédio muito velho exatamente naquela rua.

Procuraram durante dias e dias até que finalmente a encontraram.

Cecília foi logo ter com ela e pediu-lhe explicações: por que razão a abandonara? A mãe explicou-lhe que quando engravidou ainda não tinha concretizado o sonho da sua vida que era ser médica. Então, nessa altura decidiu deixar o pai de Cecília e ir para o Canadá estudar.

No dia seguinte, Cecília foi ter com o pai e contou-lhe que tinha reencontrado a mãe. Os dois, pai e mãe, reencontraram-se e passado pouco tempo já estavam juntos. Alguns meses depois, Cecília sentiu-se mal e resolveu ir ter com a sua mãe já que ela era médica. E a mãe deu-lhe a notícia de que estava grávida de gémeos. E então resolveram comemorar e a mãe e o pai de Cecília resolveram comprar uma casa bem grande para todos viverem juntos!

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Anexo 5 – Lista de palavras – Jogo dos preconceitos

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

LISTA DE PALAVRAS – JOGO DOS PRECONCEITOS

- 1 – Hippies
- 2 – Militar
- 3 – Cabeludo
- 4 – Comunista
- 5 – Padre
- 6 – Português
- 7 – Amor Livre
- 8 – Ditadura
- 9 – Morangos
- 10 – Feminino
- 11 – Trabalho
- 12 – Égua
- 13 – Professor
- 14 – Beijo
- 15 – Masculino
- 16 – Mudança
- 17 – Festa
- 18 – Excesso
- 19 – Produtivo
- 20 – Chefes
- 21 – Limpo
- 22 – Aparência
- 23 – Sujo
- 24 – Estrangeiro
- 25 – Branco
- 26 – Emigrante
- 27 – Preto
- 28 - Amarelo

POSITIVO

INDIFERENTE

NEGATIVO

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

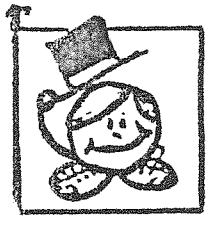
Anexo 6 – Recomendação sobre relações humanas

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

RECOMENDAÇÕES

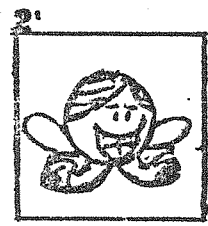
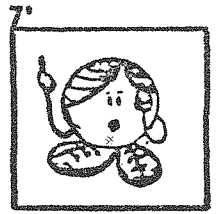
SOBRE

RELAÇÕES HUMANAS



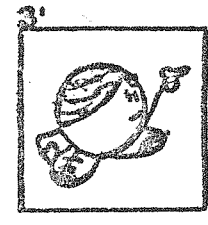
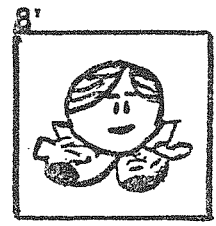
CUMPRIMENTE
Não há coisa mais agradável que um cumprimento afectuoso

SEJA GENEROSO E MODERADO
Nas suas opiniões e nas críticas



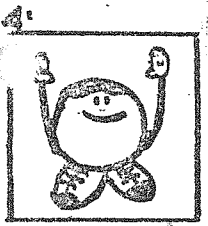
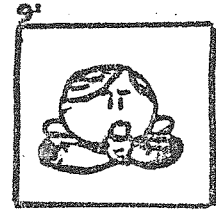
SORRIA
São necessários 72 músculos para franzir a testa e somente 14 para sorrir

SEJA PONDERADO
Com os sentimentos dos outros e você será apreciado



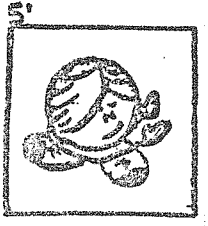
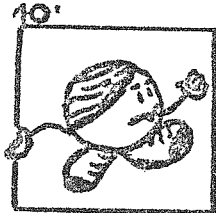
CHAME AS PESSOAS PELOS SEUS NOMES
A música mais agradável para o ouvido de qualquer pessoa é o som do seu próprio nome

SEJA CUIDADOSO NAS SUAS OPINIÕES
Há 3 factores para uma discussão: a sua opinião, a dos outros e a opinião correcta



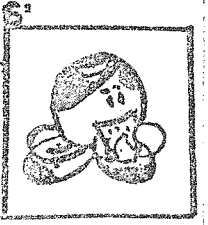
SEJA AMIGO E COOPERADOR
Se deseja ter amigos tome a iniciativa

ESTEJA ALERTA PARA PRESTAR SERVIÇOS
O que mais conta na vida é o que fazemos pelos outros



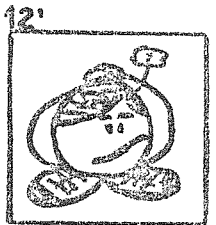
SEJA CORDIAL
Fale e actue como se cada coisa que você faz pelos outros, fosse realmente um prazer

SEJA VERDADEIRO
Não faça com que percam a confiança que você merece



INTERESSE-SE PELAS OUTRAS PESSOAS
Você pode ser agradável a toda a gente pondo o seu egoísmo de parte

CONTROLE-SE
Perante situações difíceis pense 10 vezes no que vai dizer e fazer



O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Capítulo 5 – Avaliação

5.1 População Estudada

Colaboraram no presente estudo os nove trabalhadores autárquicos que participaram no THS, oito do género masculino e um do género feminino com idades compreendidas entre os trinta e oito anos e cinquenta e oito anos.

Os nove sujeitos que constituíram o grupo de intervenção e subsequente a amostra desta intervenção tinham idades entre os 38 e os 58 anos, com uma média que se situou nos 49,89 anos. Existe apenas uma alteração da média (M) de idades para o segundo momento de avaliação, sendo $M = 50,11$ anos.

Relativamente à sua situação conjugal, existe uma distribuição de respostas igualitária pelos sujeitos, não havendo alterações do primeiro para o segundo momento de avaliação.

O agregado familiar dos sujeitos revela-se disperso, sendo o número médio de indivíduos por agregado de $M = 2,67$ pessoas, diminuindo para 2,56 após três meses da aplicação do treino. Esta situação deve-se ao fato de alguns filhos pertencentes ao agregado terem saído da casa dos pais.

5.2 Instrumentos

Escala de Habilidades Sociais

No processo de avaliação do THS com os trabalhadores da Câmara Municipal de Albufeira, realizado entre 2 de novembro de 2011 a 22 de fevereiro de 2012, foi aplicada a Escala de Habilidades Sociais (EHS, de Gonzalez, 2000).

A escolha deste instrumento recaiu no fato de ser considerada bastante eficaz na avaliação das competências sociais (Ribeiro, Almeida, R. Almeida & Rodrigues, 2004).

A EHS foi desenvolvida por Gonzalez no ano de 2000 e teve em conta as distintas classes de respostas assertivas. A construção da escala passou por diversas fases. Inicialmente foram formulados 50 itens, que foram aplicados a cerca de 760 adultos de nacionalidade espanhola, na sua maioria estudantes universitários de psicologia, direito, informática, gestão e ciências da educação e a 1015 adolescentes e crianças. Mais tarde, a escala sofreu

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

algumas alterações e dos 50 itens iniciais mantiveram-se 33, dos quais 28 itens se relacionam negativamente com as competências sociais, ou seja com défices nestas competências, e os restantes cinco relacionam-se positivamente.

Estes 33 itens têm como objetivo avaliar as competências sociais de adolescentes e adultos. A resposta a cada um dos itens é feita segundo uma escala de Likert que varia de A = “Não me identifico em absoluto; a maioria das vezes não me ocorre ou não o faria;”, B = “Ainda não tem exatamente a ver comigo, ainda que algumas vezes me ocorra;”, C = “Descreve-me aproximadamente, ainda que não me sinta ou atue sempre assim;”, D = “Muito de acordo. Na maioria das vezes sentiria ou atuaria dessa forma”.

De acordo com a autora, a EHS permite medir seis componentes das capacidades sociais: I – auto- expressão em situações sociais; II – defesa dos próprios direitos como consumidor; III – expressão de incómodo ou desconforto; IV – dizer não e cortar interações; V – Fazer pedidos; VI – iniciar interações positivas com o sexo oposto.

A pontuação global oscila entre os 33 e 132. Por sua vez esta pontuação global corresponde a um percentil de 1 a 99 no género masculino e de 3 a 97 no género feminino sendo que a maior pontuação significa mais habilidades sociais e capacidade assertiva nos diferentes contextos.

A EHS foi estudada, adaptada, reajustada e traduzida para a língua portuguesa no entanto optou-se pela utilização da EHS original porque apesar do acesso ao estudo da escala na versão portuguesa, a aplicação prática da mesma, com as devidas alterações (24 itens) não estava acessível.

Questionário de Avaliação

Foi elaborado um questionário de avaliação com 22 perguntas que foi passado no último dia do THS e três meses após o término do mesmo, com intuito de saber se houve alterações e qual o impacto que o THS teve na vida de cada formando.

Quanto à elaboração do questionário: da pergunta n.º 1 à pergunta n.º 6 o questionário abrange a caracterização sócio profissional. Da pergunta n.º 7 à pergunta n.º 9 são feitas questões através da escala de Likert para avaliar a satisfação no local de trabalho. As

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

perguntas n.º 10, 11e 12 recaem sobre os hábitos de consumo e as consequências do mesmo. Da pergunta 13 à pergunta n.º 20 são feitas questões através da escala de Likert, sobre o THS, sobre o funcionamento do mesmo, a sua importância, alterações nas relações com os outros e os momentos de partilha. As perguntas n.º 21 e 22 referem-se às perspetivas de futuro.

Antes da aplicação do questionário, foi feito um pré-teste do mesmo com o objetivo de detetar falhas. Não foram detetadas falhas pelas pessoas que colaboraram na sua realização. Na aplicação do questionário aos formandos do THS, verificou-se contudo que a questão n.º 19 estava repetida com a questão n.º 16.

5.3 Procedimentos

A Escala de Habilidades Sociais (González, 2000) usada como instrumento de avaliação, foi aplicada em dois momentos: no início do THS e na última sessão do mesmo.

O questionário elaborado foi aplicado na última sessão do THS e três meses após o término do mesmo, com o intuito de saber se houve alterações e qual o impacto que teve na vida de cada participante.

Ambos os instrumentos foram aplicados individualmente e cada participante respondeu aos mesmos sem colaboração.

Todos os dados quantitativos foram inseridos com o auxílio do programa IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), versão 19.0.

Aplicou-se a estatística não-paramétrica, devido ao tamanho da amostra, recorrendo ao teste de Wilcoxon para amostras emparelhadas com 95% de confiança, para verificar se existem diferenças estatisticamente significativas entre os momentos de aplicação.

As diferenças foram testadas através da análise de variâncias para estatística não paramétrica, considerando-se que as diferenças são estatisticamente significativas quando a significância (p) for inferior a 0,05 ($p < .05$).

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

5.4 Análise dos resultados do Questionário

Tal como descrito no procedimento da aplicação dos instrumentos de avaliação do treino de competências, existiram dois momentos de aplicação, um imediatamente após a intervenção e outro três meses após o seu fim, no sentido de se avaliar o impacto das competências desenvolvidas.

Apresentam-se de seguida os dados sociodemográficos, de forma comparativa, dos dois momentos de recolha de dados.

Tabela 5.1
Categorias profissionais

	Categoria Profissional			
	Fim do treino	3 meses após o treino	Fim do treino	3 meses após o treino
				%
Ajudante de canalizador	1		11,1	
Assistente operacional	6	8	66,7	88,9
Eletricista	1		11,1	
Motorista	1	1	11,1	11,1
Total	9	9	100	100

Durante o THS não houve alteração no número de participantes. No contexto da categoria profissional, houve mudanças de categoria do primeiro momento para o segundo momento, este motivo pode dever-se ao facto dos serviços serem reestruturados e exigido aos trabalhadores uma polivalência nas atividades laborais desenvolvidas.

Num contexto laboral, os sujeitos têm entre três e 42 anos de serviço na Câmara Municipal de Albufeira, sendo a média de anos de $M = 22,13$ anos, com um desvio-padrão (DP) de 11,862 anos, e de $M = 23,75$ anos ($DP = 11,273$) na primeira e segunda aplicações dos instrumentos, respetivamente.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

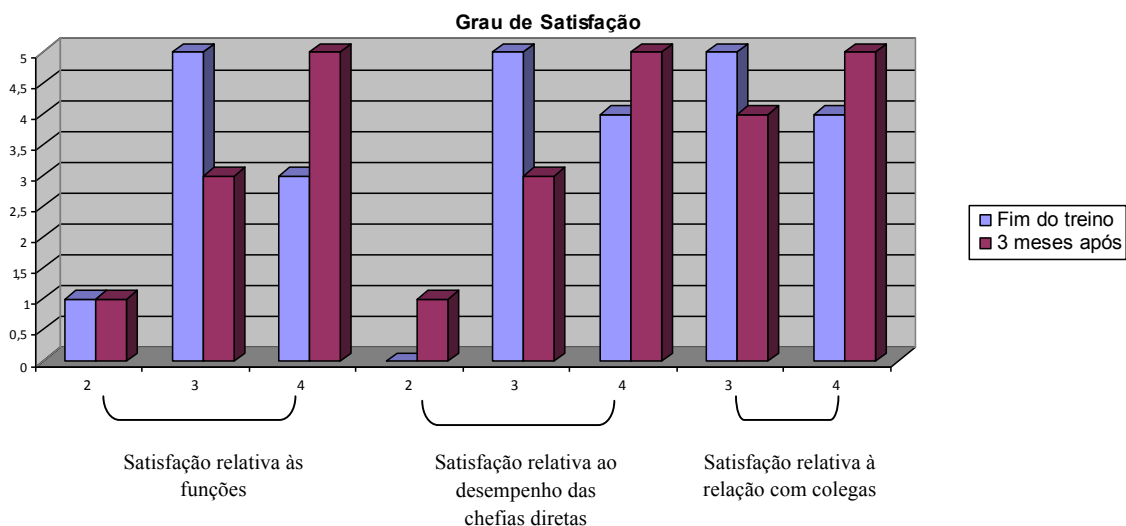


Gráfico 5.1 - *Grau de satisfação*

No gráfico anterior encontram-se espelhadas as frequências de resposta dos sujeitos relativamente à satisfação nas suas funções, ao desempenho das suas chefias diretas e aos seus colegas. A escala de resposta do questionário é: 1 = “nada satisfeito”, 2 = “pouco satisfeito”, 3 = “satisfeito” e 4 = “muito satisfeito”.

Pela observação do gráfico não existe nenhuma tendência que demonstre que o nível de satisfação aumenta ou diminui após a realização do THS.

Tabela 5.2
Grau de Satisfação

	Grau de Satisfação					
	Grau de satisfação - funções		Grau de satisfação - chefias diretas		Grau de satisfação - relação com colegas	
	Fim do treino	3 meses após	Fim do treino	3 meses após	Fim do treino	3 meses após
Média	3,22	3,44	3,44	3,44	3,44	3,56
Desvio Padrão	0,667	0,726	0,527	0,726	0,527	0,527
Mínimo	2	2	3	2	3	3
Máximo	4	4	4	4	4	4

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

No entanto através da tabela-5.2 observa-se que a média da satisfação relativamente às funções desempenhadas e à relação com os colegas aumenta marginalmente, mantendo-se inalterada nas relações com as chefias. No entanto verifica-se não existir diferenças estatisticamente significativas entre os dois momentos de avaliação, através da análise não paramétrica de variâncias ($\text{sig}=0,774$).

Tabela 5.3
Costumo consumir álcool

	Fim do treino		3 meses após	
	N	%	N	%
Nenhuma regularidade	2	22,2	4	44,4
Pouca regularidade	4	44,4	3	33,3
Regularidade	2	22,2	2	22,2
Muita regularidade	1	11,1	0	0
Total	9	100	9	100

Relativamente ao consumo de álcool, a análise da tabela 5.3 revela uma ligeira tendência para um menor consumo de álcool nos sujeitos do primeiro momento para o segundo momento. Pode-se verificar que no fim do treino apenas dois indivíduos não consumiam álcool, três meses após este número aumentou para quatro indivíduos. No final do treino um indivíduo consumia com muita regularidade, três meses após não há ninguém a consumir álcool com muita regularidade.

Da análise da significância dos participantes relativamente ao consumo de álcool, não se encontrando encontrou diferenças estatisticamente significativas ($p = 0,157$).

Há que referir que no final do THS, três participantes pediram ajuda no sentido de tratar o seu problema de adição ao álcool, sendo assim encaminhados para a Equipa de Tratamento do CRI – Algarve. Esta situação pode justificar a diminuição do consumo de álcool.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Tabela 5.4

Consequências negativas por motivo do consumo do álcool

	Consequências negativas por motivo consumo álcool			
	Fim do treino		3 meses após	
	N	%	N	%
Sim	6	66,7	3	33,3
Não	3	33,3	6	66,7
Total	9	100	9	100

Na tabela acima pode-se verificar que as consequências negativas por motivo do consumo do álcool diminuíram três meses após o THS. O que revela que o consumo diminuiu. Muitas das consequências referidas pelos participantes foram o absentismo, acidentes de trabalho, acidente de viação e apreensão de carta de condução.

Tabela 5.5

Treino de Competências

	Treino de Competências																			
	Número de sessões				Duração				Relação com colegas				Relação com chefias				Relação com família			
	Fim do treino		3 meses após		Fim do treino		3 meses após		Fim do treino		3 meses após		Fim do treino		3 meses após		Fim do treino		3 meses após	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	7	77,8	7	77,8	8	88,9	8	88,9	8	88,9	8	88,9	5	55,6	7	77,8	6	66,7	8	88,9
Não	2	22,2	2	22,2	1	11,1	1	11,1	1	11,1	1	11,1	4	44,4	2	22,2	3	33,3	1	11,1
Total	9	100	9	100	9	100	9	100	9	100	9	100	9	100	9	100	9	100	9	100

Relativamente ao treino de competências realizado, o número de sessões, a duração do THS e a relação com os colegas não tiveram alterações do primeiro momento para o segundo momento. Quanto a relação com as chefias houve um aumento do primeiro para o segundo momento. Esta situação também ocorreu na alteração do relacionamento com a família, sugerindo que o treino possa ter tido algum efeito nessa melhoria. No entanto não existem diferenças estatísticas significativas entre os momentos de avaliação, no que concerne aos graus de satisfação ($sig= 0,774$).

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Tabela 5.6

Importância do Treino de Competências

	Fim do treino		3 meses após	
	N	%	N	%
Nada Importante	0	0	0	0
Pouco Importante	0	0	0	0
Importante	5	55,6	4	44,4
Muito Importante	4	44,4	4	44,4
NR	0	0	1	11,1
Total	9	100	9	100

De acordo com a tabela 5.6 os participantes avaliam o treino como tendo sido *importante* ou *muito importante* para si.

Tabela 5.7

Partilha de Emoções Durante o Treino

	Fim do treino		3 meses após	
	N	%	N	%
Indiferente	1	11,1	0	0
Pouco à vontade	0	0	0	0
À vontade	5	55,6	4	44,4
Muito à vontade	3	33,3	5	55,6
Total	9	100	9	100

De acordo com a tabela 5.7, as opiniões relacionadas com a partilha de emoções ao longo do treino e perante o grupo, foram tidas como positivas, sendo um processo que segundo os sujeitos foi confortável, apesar de não estarem habituados a revelar as suas emoções perante outros. Alguns participantes revelaram que até ao THS nunca tinham falado sobre os seus sentimentos e emoções com outras pessoas.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Tabela 5.8

Como se vê daqui a um ano

	Como se vê daqui a 1 ano				
	Fim do treino			3 meses após	
	N	%		N	%
Sem consumos de álcool	2	22,2	Igual ao estado atual, com saúde, trabalho, casa e família	3	33,3
Continuar vivo, ser a mesma pessoa, com saúde e trabalho	6	66,7	Mais velho e o futuro entregue ao destino	5	55,5
Reformado	1	11,1	Reformado	1	11,1
Total	9	100	Total	9	100

Tabela 5.9

Como se vê daqui a cinco anos

	Como se vê daqui a 5 anos				
	Fim do treino			3 meses após	
	N	%		N	%
Bem, mais velho, a trabalhar e a viajar	6	66,6	Mais velho mas bem, saúde, felicidade e com dinheiro	6	66,6
Morto	1	11,1	Morto	1	11,1
Reformado	1	11,1	Reformado	1	11,1
Sem planos	1	11,1	Sem planos	1	11,1
Total	9	100	Total	9	100

A tabela 5.8 e a tabela 5.9 referem-se às questões abertas do questionário. Nestas questões foram criadas categorias de forma a agrupar as respostas semelhantes e facilitar a análise das mesmas.

É relevante salientar que a forma como pensam estar daqui a cinco anos é mais positiva do que a curto prazo. Pode-se verificar pelas respostas que existe um certo otimismo em relação ao futuro e planos, como por exemplo viajar. Há que salientar que dos nove participantes, apenas um saiu uma vez de Portugal, esteve na Holanda quinze dias com um casal amigo, revelou ter sido a melhor experiência e conquista da sua vida. A resposta, reformado e morto, tem muito a ver com a idade dos indivíduos e com a quantidade de anos que trabalham na entidade.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

5.5 Análise da Escala de Habilidades Sociais

Analisando a escala EHS e os seus fatores, pode-se apresentar o seguinte quadro resumo das médias e desvios padrão dos dois momentos de aplicação da escala. De notar as melhorias ao nível das médias em cinco fatores, sendo que no sexto fator não se verificam diferenças de maior.

Tabela 5.10
Fatores da Escala EHS

		Fatores da Escala EHS		
		<i>M</i>	<i>N</i>	<i>DP</i>
Factor 1	Auto expressão em situações sociais Após o treino	18,11	9	7,23
	Auto expressão em situações sociais 3 meses após	20,44	9	3,97
Fator 2	Defesa dos próprios direitos como consumidor após o treino	12,88	9	4,22
	Defesa dos próprios direitos como consumidor 3 meses após	16,22	9	4,35
Fator 3	Expressão de incómodo ou desconforto após o treino	8,00	9	2,39
	Defesa dos próprios direitos como consumidor 3 meses após	9,00	9	2,44
Fator 4	Dizer não e cortar interações após o treino	13,00	9	3,46
	Dizer não e cortar interações 3 meses após	15,88	9	4,83
Fator 5	Fazer pedidos após o treino	12,22	9	2,33
	Fazer pedidos 3 meses após	14,44	9	2,65
Fator 6	Iniciar interações positivas com o sexo oposto após o treino	12,22	9	3,76
	Iniciar interações positivas com o sexo oposto 3 meses após	12,00	9	3,50

Ao correlacionar os valores obtidos em cada um dos momentos de avaliação, em cada um dos fatores da escala, podemos verificar que não há diferenças estatisticamente significativas entre os momentos de aplicação.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Tabela 5.11
Correlações

Correlações entre os momentos de avaliação para cada fator				
		N	r	p
Fator 1	Auto expressão em situações sociais	9	0,124	0,75
Fator 2	Defesa dos próprios direitos como consumidor	9	0,572	0,107
Fator 3	Expressão de incómodo ou desconforto	9	0,447	0,228
Fator 4	Dizer não e cortar interações	9	0,388	0,302
Fator 5	Fazer pedidos	9	-0,079	0,841
Fator 6	Iniciar interações positivas com o sexo oposto	9	0,597	0,09

Como se pode verificar na tabela 5.11, não existem diferenças estatisticamente significativas entre os momentos de avaliação para cada fator, sendo a análise das médias indicadora de melhorias, mas não havendo dados estatísticos que substanciem essa tendência verificada.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Tabela 5.12
Teste de hipóteses

		Teste de Hipóteses			
		Hipóteses nulas	Teste	Significância	Decisão
Momento 1	Fator 1	Auto expressão em situações sociais	Correlação de Friedman	,000	Rejeitar Hipótese nula
	Fator 2	Defesa dos próprios direitos como consumidor			
	Fator 3	Expressão de incómodo ou desconforto			
	Fator 4	Dizer não e cortar interações			
	Fator 5	Fazer pedidos			
	Fator 6	Iniciar interações positivas com o sexo oposto			
Momento 2	Fator 1	Auto expressão em situações sociais	Correlação de Friedman	,000	Rejeitar Hipótese nula
	Fator 2	Defesa dos próprios direitos como consumidor			
	Fator 3	Expressão de incómodo ou desconforto			
	Fator 4	Dizer não e cortar interações			
	Fator 5	Fazer pedidos			
	Fator 6	Iniciar interações positivas com o sexo oposto			

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Tabela 5.13

Percentil do desenvolvimento das relações interpessoais

Nome	Momento	F1	F2	F3	F4	F5	F6	GLOBAL	PERCENTIL	
CM	ESCALA 1	18	15	7	13	11	14	78	25	BAIXO
	ESCALA 2	26	19	9	12	13	12	91	60	MÉDIO
CS	ESCALA 1	27	15	7	13	16	15	93	65	MÉDIO
	ESCALA 2	18	17	12	20	13	17	97	75	MÉDIO ALTO
HC	ESCALA 1	12	7	6	13	11	9	58	3	MUITO BAIXO
	ESCALA 2	15	8	4	10	15	12	64	5	MUITO BAIXO
JR	ESCALA 1	24	19	12	21	11	18	105	90	MUITO ALTO
	ESCALA 2	25	19	12	20	20	14	110	95	MUITO ALTO
JV	ESCALA 1	12	10	8	11	12	11	64	5	MUITO BAIXO
	ESCALA 2	17	16	7	14	10	6	70	10	BAIXO
LE	ESCALA 1	18	15	4	11	14	13	75	15	BAIXO
	ESCALA 2	22	20	9	16	12	16	95	70	MÉDIO
M	ESCALA 1	29	17	10	15	8	14	93	50	MÉDIO
	ESCALA 2	20	17	10	21	14	11	98	58	MÉDIO
RM	ESCALA 1	15	10	8	11	13	11	68	10	MUITO BAIXO
	ESCALA 2	17	10	9	9	16	12	73	15	BAIXO
VM	ESCALA 1	8	8	10	9	14	5	54	2	MUITO BAIXO
	ESCALA 2	24	20	9	20	17	8	98	75	MÉDIO

No que concerne ao percentil do desenvolvimento nas relações interpessoais, relativo a cada um dos casos (participantes) estudados, conforme podemos observar na tabela 5.13, a pontuação global da escala oscila entre os 33 e 132.

Através da tabela pode-se constatar que a pontuação na primeira aplicação da escala variou entre os 54 e os 105. No segundo momento de avaliação variou entre os 58 e os 110. Por sua vez esta pontuação global corresponde a um percentil de 1 a 99 no género masculino e de 3 a 97 no género feminino sendo que a maior pontuação significa mais habilidades sociais e capacidade assertiva nos diferentes contextos.

Pode-se verificar que todos os percentis aumentaram da primeira aplicação para a segunda aplicação, mesmo nos participantes com percentis muito baixos, houve uma ligeira melhoria do primeiro momento para o segundo momento.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Conclusão

Com base nos conceitos apresentados ao longo deste trabalho e na investigação realizada, cabe neste momento fazer as considerações finais e extrair as principais conclusões a partir dos resultados obtidos.

Este trabalho foi possível devido ao fato de existir uma parceria entre a Delegação Regional do Algarve do IDT e a Câmara Municipal de Albufeira.

Foi um desafio perceber como seria possível criar um manual de THS e aplicar o mesmo à população escolhida pelo Departamento de Higiene e Segurança da Câmara Municipal de Albufeira. Os critérios de seleção da população foram o problema de adição a substâncias psicoativas, nomeadamente o álcool e os problemas de relacionamento manifestos.

Na sociedade atual a importância de interações satisfatórias é reconhecida por profissionais das ciências sociais, como um fator de satisfação no trabalho.

Na perspetiva de Caballo (2003) os seres humanos, como seres sociais que são, passam grande parte do seu tempo interagindo com os seus semelhantes. A qualidade e natureza dessas interações determinarão com frequência muitas facetas das suas vidas, (profissional, pessoal, familiar, etc.).

Este conceito foi relevante para a conceção do manual de THS. Considerou-se importante que o manual engloba-se temas como a linguagem verbal e não-verbal e de que forma estes temas se relacionam com o dia-a-dia dos participantes; a consciência de si mesmo analisando os gostos, as qualidades, objetivos de vida; o saber ser assertivo; o saber dar e receber elogios; ter consciência dos seus direitos e deveres; defender de forma assertiva as suas opiniões; trabalhar os preconceitos; a relação com o trabalho identificando as suas necessidades e as necessidades da entidade empregadora à qual pertencem; os medos; os comportamentos adequados e inadequados.

Após à conceção do manual, seguiu-se a aplicação do mesmo à população selecionada. Durante 10 sessões de 90 minutos, o mesmo foi desenvolvido e aplicado.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

A metodologia utilizada foi a observação ao longo do THS, a EHS – Escala de Habilidades Sociais, que foi aplicada em dois momentos, no início do treino e no final das dez sessões, e o questionário que foi aplicado no final do treino e três meses após, com o objetivo de perceber as consequências a curto prazo.

De referir que os exercícios desenvolvidos em cada sessão do THS estavam sempre relacionados com o tema a desenvolver nessa sessão.

O exercício do início da sessão tinha sempre um caráter de quebra-gelo, passando para o exercício do tema a desenvolver, onde os participantes expunham os seus sentimentos e opiniões e no final da sessão um exercício de caráter positivo com a intenção de reforçar a auto estima e a satisfação. Em todas as sessões foi utilizado o reforço positivo.

De acordo com a observação direta, no decorrer das sessões foi possível constatar que de sessão para sessão, cada participante tornou-se mais participativo e com vontade de expor os seus pontos de vista, assim como um à vontade em expor os seus sentimentos sem receio de críticas por parte dos colegas.

Há que referir que todos os participantes foram sempre assíduos e pontuais. Não houve desistências e cada participante levou muito a sério o sigilo intergrupar.

Da análise do questionário aplicado, não existe uma tendência que demonstre que a satisfação do primeiro momento para o segundo momento aumenta ou diminua de modo estatisticamente significativo após efetuado o THS. No entanto, da observação da média da satisfação verifica-se um aumento, mesmo que marginal. Quanto ao consumo de álcool e às suas consequências, o número de pessoas que disseram não ao consumo do primeiro momento para o segundo momento também aumentou. O que significa que mais pessoas deixaram de consumir álcool e sofreram menos consequências negativas.

Há que referir, que no final do THS três dos participantes, pediram ajuda para tratar o seu problema de adição ao álcool, foram assim encaminhados para a equipa de tratamento do CRI do Algarve.

Relativamente às questões sobre o treino realizado, a avaliação dos itens é positiva, havendo mesmo uma alteração interessante na avaliação dos sujeitos na relação que

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

estabelecem com os seus colegas e as suas chefias três meses após. Os próprios avaliam o treino como tendo sido importante e muito importante para si.

No que concerne à análise da EHS e os seus fatores, existe uma melhoria ao nível da média do primeiro ao quinto fator, do primeiro momento para o segundo momento, sendo que no fator seis não existe alteração.

Na análise do gráfico do percentil também se pode verificar uma melhoria da aplicação da escala do primeiro momento para o segundo momento. Mesmo nos indivíduos que apresentam um percentil baixo, inferior a cinquenta, na segunda aplicação verifica-se uma melhoria.

No entanto apesar das diferenças do primeiro momento para o segundo momento, no questionário e na escala, depois de verificados pelos testes não paramétricos, pelas correlações emparelhadas e teste de hipóteses, não se pode afirmar mudanças significativas, no entanto este estudo prevê continuidade para outros estudos, com o objetivo de conduzir a novas pesquisas que possam no futuro fundamentar este trabalho.

Pontos Fracos do THS:

- Os participantes desconheciam completamente para que formação foram selecionados.
- Baixa capacidade de perceção dos participantes.

Pontos Fortes do THS:

- Sintonia entre os dinamizadores, é essencial os mesmo se conhecerem e terem uma boa relação e empatia entre eles.
- Envolvimento das chefias dos participantes.
- Acompanhamento sócio laboral na sequência da aplicação do THS, depois de uma intervenção deste cariz emocional, os participantes não podem ficar sem acompanhamento, não é um ato isolado.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Sugestões para futuras aplicações do THS:

- Os dinamizadores devem ser sempre externos à entidade empregadora, para que assim os participantes não fiquem inibidos.
- Esclarecimento prévio sobre o THS aos participantes.
- Mais sessões de acordo com o desenvolvimento do grupo.
- Grupos homogéneos em relação ao saber ler e escrever.
- Aplicação dos instrumentos de avaliação após nove meses do término do THS

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Referências

- Abarca, N. & Hidalgo C. (1989) Evaluación psicométrica de habilidades sociais en jovens universitários Chilenos. *Revista Análisis del Comportamiento*, 4 51-62.
- Akridge, R., & Means, B. (1982). *Vocational Adjustment of Disabled Persons, Treino de Competências de Ajustamento Psico-Social*. Austin: PRO-ED.
- Almeida, L., Freire, T. (2007). *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação* (4.ª ed.). Braga: Psiquilibrios Edições.
- Bandeira, M., Prette, Z., & Prette, A. (2006). *Estudos Sobre Habilidades Sociais e Relacionamento Interpessoal*. (1.ª ed). São Paulo: Editora Casa do Psicólogo.
- Bandeira, M., Z. Del Prette, Del Prette, A., & Magalhães, T. (2009) Validação das Escalas de Habilidades Sociais, Comportamentos Problemáticos e Competência Académica (SSRS-BR) para o Ensino Fundamental. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 25(2), 271-282.
- Caballo, V. (1987) *Teoría, evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Valência: Promolibro.
- Caballo, V. (1993) *Teoría, evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo Veintiuno.
- Caballo, V. (2010). *Manual de Avaliação e Treinamento das Habilidades Sociais* (3.ª ed.). São Paulo: Livraria Santos Editora.
- Decreto-Lei n.º 221/2007. Diário da República 1ª Série, n.º 103 (07-05-29), 3516.
- D'El Rey, G. , & Pacini, C. (2006) Terapia Cognitivo-Comportamental da Fobia Social: Modelos e Técnicas. *Psicologia em Estudo*, 11(2), 1413-1419.
- Despacho Normativo nº 51/2008. Diário da República 2.ª Série, nº 190 (08-10-01).
- 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.
- Gismero, E. (2000). *Escala de Habilidades Sociales*. Madrid: Psicologia Aplicada.
- Instituto da Droga e da Toxicodependência, IP, & Autoridade para as Condições do Trabalho (2010). *Segurança e Saúde do Trabalho e a Prevenção do Consumo de Substâncias Psicoactivas: Linhas Orientadoras para a intervenção em Meio Laboral*. Lisboa: Autores.
- Instituto da Droga e da Toxicodependência, IP (2009). *Linhas Orientadoras para a Intervenção Social: Modelo de Intervenção em Reinserção*. Lisboa: Autor.
- Instituto da Droga e da Toxicodependência, IP. (2011). *Plano Nacional para a Redução dos Problemas Ligados ao Alcool 2010-2012*. Lisboa: Autor.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

- Jr, R. (2011). Entrevista com Dr. Vicente E. Caballo. *Revista Brasileira de Terapias Cognitiva*, 7(1), pp. 62-65.
- Matos, M., Fonseca, V., Oliveira, L., Belo, J., Fonseca, R., Neves, A., Santos, A. (1990) Utilização de um Programa de Competências Sociais com Adolescentes com Problemas de Comportamento Social. *Educação Especial e Reabilitação*, 1, 18-24.
- Matos, M., Simões, C., Carvalhosa, S. (2000). *Desenvolvimento de Competências de Vida na Prevenção do Desajustamento Social*. Lisboa: Instituto de Reinserção Social - Ministério da Justiça.
- Navarro, R., Garcia, A., & Guillen, C. (1996). *Plan Regional sobre Drogas: Habilidades Sociales*. Madrid: Comunidad de Madrid, Consejería de Sanidad Y Servicios Sociales
- Organização Internacional do Trabalho. (2003). *Problemas ligados ao álcool e a drogas no local de trabalho: Uma evolução para a prevenção*. Genebra: Autor.
- Pacheco, J., & Rios, F. (1983) *Deficit de Aptidões Sociais. Curso de Psicoterapia Comportamental*. Lisboa: Hospital Júlio de Matos.
- Pinheiro, M. (2006). *Treinamento em Habilidades Sociais Educativas para Pais de Crianças em Trajetória de Risco* (Dissertação de mestrado não-publicada). Universidade Federal de São Carlos, São Paulo, Brasil.
- De Prette, A. (1982) *Treinamento comportamental em grupo junto à população não-clínica de baixa renda: Uma análise descritiva de procedimento*. Dissertação de Mestrado não-publicada. Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, Brasil.
- Del Prette, A. (1982) Treinamento comportamental: uma alternativa de atendimento à população não clínica. *Revista de Psicologia*, 3, 67-81.
- Del Prette, A., & Z. Del Prette (2001). *Psicologia das Relações Interpessoais: Vivências para o trabalho em grupo*. Petrópolis: Editora Vozes
- Del Prette, A., & Z. Del Prette (2005). *Psicologia das Habilidades Sociais na Infância - Teoria e Prática*. Petrópolis: Editora Vozes
- Del Prette, A., & Z. Del Prette, (2009). *Psicologia das Habilidades Sociais - Diversidade Teórica e suas Implicações*. Petrópolis: Editora Vozes A. Del Prette, & Prette, Z. (2009). *Psicologia das Habilidades Sociais - Terapia, Educação e Trabalhos* (6.^a ed.). Petrópolis: Editora Vozes.
- Del Prette, A., Z. Del Prette, & Barreto, M. (1999). Habilidades Sociales en la Formación Profesional del Psicólogo: Análisis de un Programa de Intervención. *Psicologia Conductual*: 7, 27-47.
- Del Prette, Z., A. Del Prette (1996) Habilidades Sociais: Uma Área em Desenvolvimento. *Psicologia Reflexão e Crítica*, 9, 233-255.
- Quivy, R., Campenhoudt, L. (1992). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Ribeiro, R., Almeida, R., Almeida, R., & Rodrigues, D. (2004). *Estudo exploratório das qualidades psicométricas da escala de competências sociais (EHS)*. *Laboratório de Psicologia* (pp. 103-111). Lisboa: ISPA.

Rodríguez, R. (2010). *Relaciones Interpersonales en la Adolescencia: Implementación de un Programa de Entrenamiento en Asertividad y Habilidades Sociales para Adolescentes de 1º y 2º de la Eso* (Dissertação de mestrado não-publicada). Universidade de Granada, Granada, Espanha.

Rojas, A. (2010) Estudio sobre la asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de Educación Social. *Revista de Educación*, 12, 225-240.

Salter, A. (1949) *Conditioned reflex therapy*. New York, Creative Age Press

Sidman, M. (1995). *Coerção e suas Implicações*. Campinas: PSY II.

Varela, M. (2010) Educar en Habilidades Sociales para Prevenir el Abuso de Alcohol en la Adolescencia. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogia*, 21, 423-433.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Anexos

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Anexo 1 - Avaliação Individual da Sessão

TREINO DE APTIDÕES SOCIAIS

AVALIAÇÃO INDIVIDUAL DA SESSÃO Nº _____

Nome: _____ Data: _____

1. O que eu mais gostei

2. O que eu menos gostei

3. A minha maior dificuldade

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Anexo 2 – Escala de Habilidades Sociais

ESCALA DE HABILIDADES SOCIAIS

Anotar as suas respostas rodeando a letra da alternativa que melhor se ajusta ao seu modo de ser ou actuar

- A – não me identifico em absoluto; a maioria das vezes não me ocorre ou não o faria
- B- ainda não tem exactamente a ver comigo, ainda que algumas vezes me ocorra
- C – descreve-me aproximadamente, ainda que não me sinta ou actue sempre assim
- D – muito de acordo. Na maioria das vezes sentiria ou actuaria dessa forma

	A	B	C	D
1. Às vezes evito fazer perguntas por medo de parecer estúpido				
2. Custa-me telefonar para lojas, oficinas, etc...				
3. Se, ao chegar a casa encontro um defeito em algo que acabei de comprar, vou à loja devolver				
4. Quando, numa loja, atendem alguém que entra depois de mim, calo-me				
5. Se um vendedor insiste em falar-me de um produto que não desejo nada, tenho dificuldade em dizer-lhe "não?"				
6. Às vezes é-me difícil pedir que me devolvam algo que emprestei				
7. Se, num restaurante, não me trazem a comida como tinha pedido, chamo o empregado e peço que me				

tragam outra					
8. Às vezes não sei o que dizer a pessoas atractivas do sexo oposto					
9. Muitas vezes, quando tenho que fazer um discurso, não sei o que dizer					
10. Tenho tendência para guardar as minhas opiniões para mim mesmo					
11. Às vezes evito certas reuniões sociais por medo de dizer ou fazer algum disparate					
12. Se estou num cinema e alguém me aborrece com a sua conversa custa-me muito pedir-lhe que se cale					
13. Quando algum amigo expressa uma opinião com a qual estou muito em desacordo, prefiro calar-me a manifestar abertamente o que sinto					
14. Quando tenho muita pressa e um amigo me telefona, custa-me muito cortar-lhe a palavra					
15. Há determinadas coisas que me custa emprestar, mas se mas pedem não sei como negar					
16. Se saio de uma loja e reparo que me deram mal o troco, volto atrás para pedir que o façam correctamente					
17. Não é fácil para mim cumprimentar alguém que me atrai					
18. Se, numa festa, vejo alguém do sexo oposto que me atrai, tomo a iniciativa, aproximo-me e inicio conversa					
19. Custa-me falar sobre os meus sentimentos com os outros					
20. Se tivesse que procurar trabalho, preferia escrever cartas a ter que passar por entrevistas					
21. Sou incapaz de regatear ou pedir descontos numa compra					
22. Quando um familiar próximo me chateia, prefiro ocultar os meus sentimentos a expressar o meu aborrecimento					
23. Nunca sei como "cortar a palavra" a um amigo que fala muito					

24. Quando decido que não me apetece voltar a sair com uma pessoa, custa-me muito comunicar-lhe a minha decisão				
25. Se um amigo a quem emprestei uma determinada quantia de dinheiro parece esquecê-lo, recordo-lhe				
26. Custa-me muito pedir a um amigo que me faça um favor				
27 - Custa-me muito pedir a alguém um encontro comigo				
28- Fico perturbado ou violento quando alguém do sexo oposto me diz que gosta do meu corpo				
29- Custa-me expressar a minha opinião em grupos (turma, reuniões, etc)				
30. Quando alguém me ultrapassa numa fila, faço de conta que não noto				
31. Custa-me muito expressar agressividade ou aborrecimento com o outro sexo ainda que tenha motivos justificados				
32. Muitas vezes prefiro ceder, calar-me ou afastar-me para evitar problemas com outras pessoas				
33. Há vezes que não sei recusar sair com alguém que não me apetece, mas que me convida várias vezes.				

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

Anexo 3 – Questionário de Avaliação

Intervenção em Reinserção no IDT – Algarve
- Treino de Habilidades Sociais em Meio Laboral com Trabalhadores Autárquicos

Desde já agradeço a disponibilidade para o preenchimento do presente questionário.

Em todos os momentos do processo será garantida a proteção e anonimato dos indivíduos intervenientes neste estudo.

1. Qual é a sua idade?

2. Qual é o seu estado civil?

3. Qual é o seu agregado familiar? (com quem vive?)

4. Por favor, preencha os dados que seguem de acordo com o número de filhos:

Sexo	Idade	A cargo (sim/não)

5. Qual a sua categoria profissional?

6. Há quantos anos trabalha na CM de Albufeira?

7. Qual o seu grau de satisfação relativamente às funções que desempenha atualmente?

- a. Nada satisfeito
- b. Pouco satisfeito
- c. Satisfeito
- d. Muito satisfeito

8. Qual o seu grau de satisfação relativamente ao desempenho das chefias diretas?

- a. Nada satisfeito
- b. Pouco satisfeito
- c. Satisfeito
- d. Muito satisfeito

9. Qual o seu grau de satisfação relativamente à relação que tem com os seus colegas?

- a. Nada satisfeito
- b. Pouco satisfeito
- c. Satisfeito
- d. Muito satisfeito

10. Costumo consumir álcool com:

- a. Nenhuma regularidade
- b. Pouca regularidade
- c. Regularidade
- d. Muita regularidade

11. Já sofri consequências negativas por motivo do consumo de álcool?

- a. Sim
- b. Não

12. Se respondeu “Sim” na pergunta anterior, descreva as consequências negativas:

13. Relativamente ao treino de competências que frequentou, considera que o número de sessões foi suficiente?

- a. Sim
- b. Não

14. Relativamente ao treino de competências que frequentou, considera que a duração (em horas) foi suficiente?

- a. Sim
- b. Não

15. Considera o treino de competências que frequentou foi:

- a. Nada importante
- b. Pouco importante
- c. Importante
- d. Muito importante

16. Considera que o treino de competências que frequentou alterou as suas relações com os seus colegas?

- a. Sim
- b. Não

17. Considera que o treino de competências que frequentou alterou as suas relações com as suas chefias?

- a. Sim
- b. Não

18. Considera que o treino de competências que frequentou alterou o relacionamento com a sua família?

- a. Sim
- b. Não

19. Considera que o treino de competências que frequentou alterou as suas relações com os seus colegas?

a. Sim

b. Não

20. Como se sentiu perante o grupo a partilhar a sua vida e as suas emoções?

a. Indiferente

b. Pouco a vontade

c. À vontade

d. Muito à vontade

21. Como se vê daqui a um ano?

22. Como se vê daqui a cinco anos?

Muito obrigado pela sua participação.

O Treino de habilidades sociais em meio laboral com trabalhadores autárquicos

