

**UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ**  
**Andreza Cristina Both Casagrande Koga**

**DESENVOLVIMENTO DE UM PROTOCOLO DE  
OBSERVAÇÃO APLICADO AO TREINO DE  
HABILIDADES SOCIAIS PROFISSIONAIS**

**Taubaté – SP**

**2017**

**Andreza Cristina Both Casagrande Koga**

**DESENVOLVIMENTO DE UM PROTOCOLO DE  
OBSERVAÇÃO APLICADO AO TREINO DE  
HABILIDADES SOCIAIS PROFISSIONAIS**

Dissertação apresentada para obtenção do título de Mestre em Gestão e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-graduação em Administração do Departamento de Gestão e Negócios da Universidade de Taubaté.

Área de concentração: Planejamento, Gestão e Avaliação do Desenvolvimento Regional.

Orientadora: Profa. Dra. Marilsa de Sá Rodrigues.

**Taubaté – SP**

**2017**

**ANDREZA CRISTINA BOTH CASAGRANDE KOGA**

**DESENVOLVIMENTO DE UM PROTOCOLO DE OBSERVAÇÃO APLICADO AO  
TREINO DE HABILIDADES SOCIAIS PROFISSIONAIS**

Dissertação apresentada para obtenção do título de mestre em Gestão e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-graduação em Administração do Departamento de Gestão e Negócios da Universidade de Taubaté.

Área de concentração: Planejamento, Gestão e Avaliação do Desenvolvimento Regional

**Data:** \_\_\_\_\_

**Resultado:** \_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

Prof. Dra. Marilisa de Sá Rodrigues

Universidade de Taubaté

Assinatura \_\_\_\_\_

Profa. Dra. Nancy Julieta Inocente

Universidade de Taubaté

Assinatura \_\_\_\_\_

Profa. Maria Julia Ferreira Xavier Ribeiro

Universidade de Taubaté

Assinatura \_\_\_\_\_

Profa. Dra. Fabíola Álvares Garcia Serpa

Universidade de São Paulo

Assinatura \_\_\_\_\_

Dedico este trabalho à minha filha, ao meu marido e aos meus familiares e amigos, pela compreensão e apoio.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, a Deus, pela oportunidade de continuar meus estudos.

Ao meu marido e minha família, pelo apoio financeiro e psicológico, nos vários momentos de tensão e exaustão.

À minha orientadora, Profa. Dra. Marilsa de Sá Rodrigues, pelo apoio, paciência e incentivo à realização desta pesquisa.

Ao Coordenador Geral do programa de Mestrado em Gestão e Desenvolvimento Regional, Prof. Dr. Edson Aparecida de Araújo Querido Oliveira, pela oportunidade de desenvolver esta pesquisa na Universidade.

Aos observadores, que contribuíram com suas considerações sobre as folhas de registro e o protocolo de observação.

Aos participantes do treino, que permitiram ser observados.

Às professoras que contribuíram com suas considerações, nas bancas de seminário, de qualificação e defesa.

## RESUMO

A observação é uma importante ferramenta do pesquisador para a coleta de dados, principalmente quando se estuda o comportamento humano. É a técnica mais frequentemente utilizada no Treinamento de Habilidades Sociais Profissionais, desenvolvido pelo Grupo de Pesquisa em Planejamento, Gestão e Desenvolvimento de Carreiras em âmbito Regional de uma universidade do interior do Estado de São Paulo. Mediante a observação, são registradas informações do comportamento dos participantes. A filmagem das sessões do treino permite que os comportamentos sejam analisados e registrados de forma detalhada e fidedigna, visto que preserva os dados tais como ocorreram. Para garantir que a observação tenha critérios científicos, é preciso que seja planejada e registrada sistematicamente, seguindo controles de validade e precisão entre os observadores. Assim sendo, neste estudo o objetivo foi desenvolver um protocolo de observação aplicado ao Treino de Habilidades Sociais Profissionais, elaborando e testando as folhas de registro e coleta de dados, tanto durante o treino, como na observação das filmagens das sessões. Foi realizada uma pesquisa de campo, com abordagem qualitativa e com objetivos exploratórios acerca do tema. A população em que a observação foi aplicada, foi composta de seis alunos de pós-graduação, sendo uma participante do sexo feminino e cinco do sexo masculino, na faixa etária 23 a 44 anos. A amostra foi constituída das observações presenciais e das filmagens de vídeo realizadas durante o Treino de Habilidades Sociais Profissionais, denominadas cenas. Foram desenvolvidos três modelos de folha de registro que compõem o protocolo de observação proposto. O primeiro deles, específico para a Observação Direta, o segundo, voltado para a Classificação de Assertividade, com índice de concordância entre os observadores de 93% e o terceiro, para o registro dos Componentes verbais, não verbais e paralinguísticos, com índice de concordância de 78%, que deram sustentação à classificação da assertividade realizada na folha de registro anterior. Os índices de concordância acima de 70% caracterizam o protocolo desenvolvido como confiável para o registro dos dados. Acredita-se que esse protocolo de observação traz importantes contribuições ao Treino de Habilidades Sociais Profissionais, pois possibilita o registro de aquisição de comportamentos durante o desenvolvimento do treino. Além disso, é passível de ser adaptado a outras situações, com diferentes populações, e contribuir para o trabalho de pesquisadores e estudantes que necessitem fazer uso da observação em seus estudos. Espera-se também que desperte o interesse por novas pesquisas voltadas ao estudo das técnicas de observação e do Treino de Habilidades Sociais Profissionais.

Palavras chave: Gestão. Desenvolvimento Regional. Observação. Treino de Habilidades Sociais Profissionais. Protocolo de Observação.

## **ABSTRACT**

### **DEVELOPMENT OF AN OBSERVATIONAL METHOD APPLIED TO THE TRAINING OF PROFESSIONAL SOCIAL SKILLS**

Observation is an important tool of the researcher for data collection, especially when studying human behavior. It is the most frequently used technique in Professional Social Skills Training, developed by the Group of Research in Planning, Management and Development of Careers in the Regional scope of a university of the interior of the State of São Paulo. Through observation, information is recorded on participants' behavior. Filming training sessions allows behaviors to be analyzed and recorded in a detailed and reliable manner, as it preserves the data as it occurred. To ensure that the observation has scientific criteria, it must be planned and recorded systematically, following controls of validity and accuracy among observers. Thus, in this study the objective was to develop an observation protocol applied to the Professional Social Skills Training, elaborating and testing the record sheets and data collection, both during training and in the observation of the sessions' filming. A field research was carried out, with a qualitative approach and exploratory objectives about the theme. The population in which the observation was applied was composed of six postgraduate students, one female participant and five male participants, between the ages of 23 and 44 years. The sample consisted of face-to-face observations and video footage taken during the Professional Social Skills Training, called scenes. Three models of record sheet were developed that make up the proposed observation protocol. The first one, specific to the Direct Observation, the second, aimed at the Assertive Classification, with a concordance index between the observers of 93% and the third, for the registration of verbal, nonverbal and paralinguistic components, with a concordance index of 78%, which supported the assertive classification made on the previous record sheet. The agreement indexes above 70% characterize the protocol developed as reliable for data recording. It is believed that this observation protocol brings important contributions to the Professional Social Skills Training, since it enables the recording of behavior acquisition during the development of the training. In addition, it can be adapted to other situations, with different populations, and contribute to the work of researchers and students who need to make use of the observation in their studies. It is also expected to arouse interest in new research aimed at the study of observation techniques and the Professional Social Skills Training.

**Keywords:** Management. Regional development. Note. Professional Social Skills Training. Protocol of Observation.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Características dos comportamentos: Assertivos, Não assertivos e Agressivos	25
Quadro 2 – Evolução dos termos em Habilidades Sociais	27
Quadro 3 – Vantagens e Limitações da Observação	39
Quadro 4 – Perspectivas da Observação em Ciência	44
Quadro 5 – Grupos de Observadores do THSP	65



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Resultados simulados da Folha de Registro de “Classificação de Assertividade”	62
Tabela 2 – Cálculo do índice de concordância – “Classificação de assertividade”	66
Tabela 3 - Cálculo do índice de concordância – “Registro dos componentes moleculares”	67

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Passos para a construção de um protocolo de observação	37
Figura 2 – Modelo de diagrama	47
Figura 3 – Registro de frequência	49
Figura 4 – Registro de amostras de tempo - Lista	50
Figura 5 – Registro de intervalo	51
Figura 6 – Folha de Registro de classificação de assertividade	61
Figura 7 – Simulação da Classificação de Assertividade	62
Figura 8 – Folha de Registro dos componentes moleculares (simulação)	64
Figura 9 – Protocolo de Observação aplicado ao Treino de Habilidades Sociais Profissionais	68

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	12
1.1 PROBLEMA .....	13
1.2 OBJETIVOS .....	14
1.2.1 Objetivo Geral .....	14
1.2.2 Objetivos Específicos .....	14
1.3 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO .....	14
1.4 RELEVÂNCIA DO ESTUDO.....	15
1.5 ORGANIZAÇÃO DO PROJETO .....	16
2 REVISÃO DA LITERATURA .....	17
2.1 HABILIDADES SOCIAIS .....	17
2.1.1 O Conceito de Habilidades Sociais .....	19
2.1.2 Comportamento assertivo, não assertivo e agressivo .....	24
2.2 TREINAMENTO EM HABILIDADES SOCIAIS .....	26
2.2.1 Treinamento em Habilidades Sociais no Contexto Profissional.....	30
2.3 OBSERVAÇÃO .....	34
2.3.1 O Protocolo de Observação ou Folha de Registro .....	44
2.3.2 Índice de concordância .....	51
3 MÉTODO .....	54
3.1 Tipo de Pesquisa .....	54
3.2 Área de Realização .....	55
3.3 População e Amostra .....	55
3.4 Instrumentos .....	56
3.5 Procedimento para Coleta de Dados .....	56
3.6 Procedimento para análise dos Dados .....	58
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	59
4.1 O PROTOCOLO DE OBSERVAÇÃO .....	60
4.1.1 Folha de Registro de Observação Direta .....	60
4.1.2 Folha de Registro de Classificação de Assertividade .....	61
4.1.3 Folha de Registro de Componentes Moleculares .....	63
4.2. TESTE DO PROTOCOLO .....	65
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	69
REFERÊNCIAS .....	72
ANEXO A – Folha de registro cursivo .....	77
ANEXO B – Protocolo de observação – registro cursivo .....	78
ANEXO C – Folha de registro de evento ou duração .....	79
ANEXO D - Folha de registro de intervalo ou amostragem .....	80
ANEXO E – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido Institucional .....	81
ANEXO F – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido .....	83
APÊNDICE A – Folha de Registro de Observação Direta.....	85
APÊNDICE B – Folha de Registro de Classificação de assertividade .....	86
APÊNDICE A – Registro dos componentes moleculares .....	87

## 1 INTRODUÇÃO

O tema Habilidades Sociais vem ganhando força no Brasil desde a década de 90. Os estudos desenvolvidos abordam principalmente as áreas da saúde, clínica e educação, havendo menor incidência de pesquisas a respeito das Habilidades Sociais Profissionais, mais especificamente daquelas relacionadas ao contexto organizacional.

Pode-se dizer que o termo Habilidades Sociais, considerando as diversas definições encontradas na literatura, está diretamente relacionado à interação social do indivíduo com os demais, devendo estar de acordo com o contexto e as regras sociais específicas a cada situação.

Del Prette e Pereira (2008) demonstram que as Habilidades Sociais podem ser avaliadas por dois métodos: o indireto (por autorrelato) ou direto (pela observação). Demonstram, também, que a observação vem despertando o interesse dos pesquisadores como instrumento de avaliação das Habilidades Sociais, visto que complementa a avaliação indireta e proporciona a ampliação dos dados que se pretende avaliar, permitindo o registro das interações entre o indivíduo e o ambiente.

O método de avaliação direta, seja pela observação presencial, seja por meio de filmagem, está presente em diferentes estudos científicos, principalmente naqueles voltados ao Treino de Habilidades Sociais, em que o pesquisador tem a oportunidade de avaliar o comportamento do indivíduo e sua interação com outros participantes do treino. Esse método de avaliação possibilita trabalhar o desenvolvimento das Habilidades Sociais deficitárias e/ou fortalecer e potencializar, de maneira mais objetiva, aquelas que se encontram dentro da média.

Esta pesquisa apresenta um protocolo de observação aplicado ao Treino de Habilidades Sociais Profissionais, ou seja, ao treinamento daquelas Habilidades Sociais voltadas ao contexto do trabalho. É importante ressaltar que esse protocolo pode também ser aplicado a qualquer situação de observação estruturada que se pretenda realizar, mesmo fora do contexto organizacional, e que envolva a interação entre pessoas.

Trata-se de um protocolo constituído por três etapas, elaboradas e testadas durante o Treino de Habilidades Sociais Profissionais aplicado pelo Grupo de

Pesquisa em Planejamento, Gestão e Desenvolvimento de Carreiras em âmbito Regional, de uma universidade do interior do estado de São Paulo. Cada etapa possui sua folha de registro específica (voltada ao objetivo do registro dos dados naquele momento).

A primeira etapa compreende o registro cursivo dos dados, durante a observação presencial, apontando os componentes molares do comportamento dos participantes (habilidades gerais, como a defesa dos próprios direitos, entre outras).

A etapa seguinte, realizada mediante as filmagens do treino, permite a classificação desses comportamentos como Assertivo, Não Assertivo ou Agressivo.

A etapa final do registro, também realizada pela observação das filmagens, viabiliza a identificação dos componentes moleculares do comportamento dos participantes (componentes mais detalhados do comportamento), incluindo aspectos verbais, não verbais e paralinguísticos, caracterizando assim a classificação de assertividade da folha de registro anterior.

O protocolo permite, ainda, a leitura dos dados por intermédio de gráficos gerados a partir dos registros realizados, para fundamentar, com dados mais pragmáticos, as análises e interpretações necessárias ao desenvolvimento das Habilidades Sociais durante o Treino de Habilidades Sociais Profissionais e/ou ao seu término. Desse modo, é possível avaliar o comportamento de cada participante e o desenvolvimento de suas habilidades, bem como do desenvolvimento relativo ao grupo.

## **1.1 PROBLEMA**

Como observar e registrar os comportamentos dos participantes de um treino de Habilidades Sociais Profissionais?

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo Geral**

Desenvolver um protocolo de observação e de registro de comportamentos em situação de Treino de Habilidades Sociais Profissionais.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Identificar as principais classes de habilidades abordadas no Treino de Habilidades Sociais Profissionais;
- Levantar modelos de folhas de registro de observação já existentes;
- Definir as categorias de observação;
- Construir um protocolo de observação piloto;
- Testar a confiabilidade das folhas de registro, por meio do índice de concordância entre os observadores;
- Elaborar um protocolo de observação para o Treino de Habilidades Sociais Profissionais.

## **1.3 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO**

Objetiva-se desenvolver um protocolo de observação e de registro de comportamento, para aplicação no Treinamento de Habilidade Sociais Profissionais, desenvolvido pelo Grupo de pesquisa Planejamento, Gestão e Desenvolvimento de Carreiras em âmbito Regional de uma universidade do interior do Estado de São Paulo. Não constitui objetivo, portanto, avaliar ou analisar a eficácia ou os resultados do treino em si, mas fornecer elementos que possam vir a ser usados para este fim.

## 1.4 RELEVÂNCIA DO ESTUDO

A técnica de observação permite registrar o comportamento tal como acontece no ambiente natural ou de laboratório. Trata-se de uma das principais ferramentas utilizadas para coleta de dados em pesquisas que envolvem a avaliação do comportamento humano como, no caso, o Treino de Habilidades Sociais Profissionais.

Na literatura não há um modelo específico para a observação de situações de Treino de Habilidades Sociais, portanto esse modelo torna-se passível de ser desenvolvido pelo próprio pesquisador, de acordo com sua necessidade. Entretanto, um pesquisador iniciante ou menos experiente pode encontrar dificuldades para realizar a observação e o registro dos comportamentos do grupo.

O protocolo desenvolvido neste estudo contribui para um registro de dados mais estruturado, trazendo dados quantitativos e possibilitando a análise pragmática das informações. Contribui também para a avaliação qualitativa dos dados, visto que apresenta um potencial de medida de aquisição de comportamento, bem como de sua generalização.

A aquisição ou o desenvolvimento de comportamentos podem ser acompanhados sessão a sessão, ou comparando-se o desempenho final com o de avaliações pré-intervenção, por meio da análise dos gráficos que o protocolo permite gerar.

A aplicabilidade a outros contextos de observação também se torna um atrativo desse protocolo de observação, considerando-se as adaptações necessárias.

Acredita-se que este estudo pode proporcionar ao pesquisador o acompanhamento dos resultados das técnicas empregadas durante o treino, comparando-os com os de diferentes grupos de Treino de Habilidades Sociais Profissionais; desse modo, torna-se possível acompanhar de forma mais clara a presença de variáveis que possam influenciar seus resultados ou seu desenvolvimento.

## **1.5 ORGANIZAÇÃO**

No capítulo 1 são apresentados o contexto, a problematização e os objetivos e as justificativas deste trabalho, assim como a delimitação e a relevância da pesquisa. A revisão bibliográfica, no capítulo 2, aborda os temas Habilidades Sociais, Treino de Habilidades Sociais Profissionais e Observação. O capítulo 3 detalha o Método a ser utilizado para a realização desta pesquisa. São apontados e discutidos, no capítulo 4, os resultados deste estudo e a elaboração da metodologia observacional proposta. Por fim, as considerações finais são apresentadas no capítulo 5.



## **2 REVISÃO DA LITERATURA**

Neste capítulo, com o objetivo de fundamentar teoricamente este estudo, são abordados pontos considerados relevantes para a compreensão do conceito de Habilidades Sociais: o Treino de Habilidades Sociais Profissionais e a importância da observação como método de avaliação do comportamento.

### **2.1 Habilidades Sociais**

Conforme aponta Caballo (2014), a comunicação interpessoal é parte essencial da atividade humana. Enquanto estamos acordados, realizamos diversas interações sociais, com uma pessoa de cada vez ou com um grupo de pessoas ao mesmo tempo.

Nos dias atuais, com o ritmo de vida mais acelerado e complexo, há maior exigência dessa habilidade social, visto que é preciso se relacionar com diferentes pessoas ou grupos sociais, muitas vezes simultaneamente, cada qual com suas regras e normas sociais, o que demanda grande habilidade.

Assim, o estudo das habilidades sociais está diretamente ligado às relações que o indivíduo estabelece com o meio social e com as pessoas com as quais se relaciona (CABALLO, 2014).

Segundo Del Prette, A. e Del Prette, Z. A .P. (2013), para se considerar um comportamento social competente é importante analisar o contexto, a dimensão situacional em que ele ocorre, além das dimensões cultural e pessoal dos envolvidos.

O aprendizado dessas habilidades ocorre naturalmente, de acordo com as experiências de vida pelas quais o indivíduo passa. Contudo, pode haver falhas, no desenvolvimento dessas habilidades, que prejudicam seu convívio social, tanto na esfera pessoal quanto profissional (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2012).

Essas falhas ou lacunas do desenvolvimento podem ser corrigidas por meio do treino de habilidades sociais, ou de habilidades sociais profissionais, quando voltadas ao ambiente profissional.

Apesar de ser um tema ainda recente no País, contando com aproximadamente 40 anos (a partir da data da primeira publicação), muitos estudos já haviam sido desenvolvidos em outros países.

Por meio de eventos e parcerias com universidades da Espanha, Argentina, Portugal, EUA, entre outros países, vem ocorrendo um intercâmbio de informações e de pesquisas científicas acerca das habilidades sociais, o que tem contribuído de forma bastante significativa com os estudos realizados no Brasil, segundo Del Prette, A. e Del Prette, Z. A .P. (2013).

Com base em pesquisa realizada na literatura publicada, constata-se que o tema “habilidades sociais” ganhou força no Brasil a partir da década de 90, ainda que o primeiro trabalho tenha sido publicado em 1978 (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2000).

Esses estudos, segundo Del Prette e Del Prette (2000), demonstraram que o interesse dos pesquisadores estava voltado a quatro principais focos: a análise do treino de habilidades sociais com diferentes públicos; caracterização de repertório de habilidades sociais; análise e desenvolvimento de instrumentos de avaliação das habilidades sociais; e, estudos teóricos voltados para a definição de conceitos e para a demonstração do estado da arte.

Algumas características em comum das habilidades sociais foram identificadas nos trabalhos publicados. Autores como Del Prette e Del Prette (2000), Murta (2005), Bolsoni-Silva *et al.* (2006), Rodrigues e Araújo (2011), Ré e Ribeiro (2011) e Koga e Rodrigues (2016) constataram que:

- a produção científica a respeito do tema está centrada em algumas áreas específicas, como exemplos, clínica/saúde e escolar, sendo ainda incipiente na área organizacional e do trabalho;
- os estudos estão concentrados em poucos autores, que, por sua vez, possuem diversas publicações sobre essa temática;
- foram identificadas duas concentrações de estudos voltados às habilidades sociais: na área da educação e na área clínica, pela Universidade Federal de São Carlos e na área organizacional e do trabalho, pela Universidade de Taubaté, ambas na região Sudeste do país;

- há predomínio de desenvolvimento de programas em grupo, no treino de habilidades sociais;
- o interesse pelo tema é crescente na comunidade científica, tendo em vista o número de publicações sobre a validação de instrumentos de avaliação da eficácia de treino e intervenções;
- pouco se encontrou a respeito da definição do termo “habilidades sociais profissionais”, que são compreendidas pela apresentação das características que a representam, como: habilidade de liderar equipas, dar feedback, falar em público, entre outras.
- os estudos estão concentrados na área da Psicologia, sendo ainda pouco divulgados em áreas como a da Administração, que poderia usufruir deles para aprimorar processos como o de gestão de pessoas, tão importante para as organizações no cenário atual.

Esta análise da produção acadêmica revela o panorama geral de interesse dos pesquisadores desse tema: como tem sido abordado e, quais são suas lacunas, possibilidades e tendências; também oportuniza o surgimento de novas pesquisas que possam trazer contribuições à comunidade científica e acadêmica.

### **2.1.1 O conceito de Habilidades Sociais**

Antes de iniciar a discussão a respeito do conceito de habilidades sociais, cabe aqui ressaltar que há na literatura definições diferenciadas para os termos “Desempenho Social”, “Habilidade Social” e “Competência Social”.

Desempenho Social pode ser definido como a emissão de um ou de uma sequência de comportamentos em determinada situação; Habilidade Social, como “[...] a existência de diferentes classes de comportamentos sociais no repertório do indivíduo para lidar de maneira adequada com as demandas das situações interpessoais” (Del Prette, A. e Del Prette, Z. A.P.,2013, p. 31); e, Competência Social, como a proficiência do desempenho, referindo-se também “[...] à capacidade do indivíduo de organizar pensamentos, sentimentos e ações em função de seus

objetivos e valores articulando-os às demandas imediatas e mediatas do ambiente” (DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. 2013, p. 31), ou seja, a leitura adequada do ambiente situacional.

Neste estudo, utiliza-se o termo “Habilidade Social”, que tem sua definição ainda muito discutida entre os autores da área, não havendo um conceito único. Conforme aponta Caballo (2014), a determinação de um comportamento hábil socialmente exige a consideração da cultura e dos padrões de comunicação de uma determinada comunidade. Esse autor ressalta que os padrões podem mudar de uma cultura para outra, ou até mesmo dentro da própria cultura, conforme apontam também Del Prette, A. e Del Prette, Z. A. P. (2013). Outros fatores que podem influenciar essa variação são: sexo, idade, classe social, educação e até mesmo o empenho do próprio indivíduo em apresentar bons resultados em situações específicas.

Em geral, é esperado que o comportamento considerado hábil receba mais reforço positivo do que punições. Portanto, é preciso avaliar, tanto o comportamento do indivíduo, quanto o que ele causa nos demais, ou seja, é preciso avaliar tanto o conteúdo quanto as consequências, para considerar um comportamento como socialmente hábil ou não (CABALLO, 2014).

Algumas definições do termo Habilidades Sociais ressaltam o conteúdo (a expressão); outras ressaltam as consequências desse comportamento, ou seja, o reforço social que ele gera.

O comportamento socialmente hábil é esse conjunto de comportamentos emitidos por um indivíduo em um contexto interpessoal que expressa sentimentos, atitudes, desejos, opiniões ou direitos desse indivíduo de modo adequado à situação, respeitando esses comportamentos nos demais, e que geralmente resolve os problemas imediatos da situação enquanto minimiza a probabilidade de futuros problemas (CABALLO, 1986 apud CABALLO, 2014, p. 6).

Assim, mostra-se necessário considerar ambos os aspectos, para que o conceito de habilidade social atenda, tanto à expressão do comportamento, quanto às reações que ele causa no outro ou no grupo.

Rubio e Anzano (1998) acreditam que uma pessoa é capaz de emitir, em determinadas situações, um comportamento eficaz com a finalidade de alcançar seus objetivos, ou seja, as habilidades sociais não são características da pessoa em si, mas de sua conduta, e essas habilidades, como qualquer outro comportamento, podem ser aprendidas. Ainda: esses comportamentos seguem regras de atuação úteis em diferentes situações e contextos.

Fligstein (2007, p. 63) defende que todos os seres humanos possuem habilidade social, uma vez que convivem em grupos, “[...] contudo, sabemos que alguns atores são socialmente mais hábeis em obter cooperação dos outros, atuando com atores mais poderosos e sabendo em geral como construir coalizões políticas na vida”.

Rubio e Anzano (1998) relatam que o conceito de habilidades sociais, como qualquer outro conceito amplo, tem gerado diversas definições, com a intenção de delimitá-lo; contudo, é possível observar certa unidade conceitual. Os autores entendem que quatro características delimitam esse conceito: primeira, considerar o caráter aprendido; segunda, considerar o ponto de vista do outro e a projeção de uma autoimagem; terceira, observar que a habilidade social requer, não somente a adaptação aos componentes da situação social, mas também os objetivos que se pretende atingir naquela situação especificamente; e a quarta característica refere-se a considerar a habilidade social como sinônimo de um comportamento interpessoal eficaz.

Assim, definem habilidade social como

[...] a capacidade de executar aquelas condutas aprendidas que atendem nossas necessidades de comunicação interpessoal e/ou respondem às exigências e demandas das situações sociais de forma efetiva (RUBIO; ANZANO, 1998, p. 15, tradução da autora).

Afirmam, ainda, que a habilidade social pode ser entendida como uma classe de respostas que permitem desempenhar com êxito algumas funções, como: conseguir reforçadores positivos em situações de interação social; manter ou melhorar a interação interpessoal; manter a autoestima; diminuir o estresse

associado a situações interpessoais conflitivas, entre outras (RUBIO; ANZANO, 1998).

Observa-se, assim, que a definição de habilidades sociais está diretamente relacionada à interação social do indivíduo com os demais e que o comportamento hábil deve estar de acordo com o contexto e as regras sociais específicas a cada situação.

Caballo (2014) destaca que as habilidades sociais podem ser analisadas em diferentes níveis, pelos componentes molecular, molar e, ainda, intermediário. Considera como categoria molar os tipos de habilidades gerais, tais como a defesa dos próprios direitos, o comportamento em uma entrevista de emprego, etc. Já os componentes moleculares correspondem a respostas de comportamento, tais como: postura, contato visual e o volume da voz. Relata que “[...] essa análise a dois níveis foi uma fonte considerável de confusão sobre o que deveria ser avaliado concretamente” (CABALLO, 2014, p. 17). Observe-se que alguns autores avaliam categorias mais globais do comportamento, enquanto outros avaliam componentes mais específicos e, até mesmo, os dois níveis de categorias.

O mesmo autor aponta também que “[...] o enfoque molar evita avaliações objetivas, específicas, em favor de avaliações gerais, subjetivas” (CABALLO, 2014, p. 17), enquanto os componentes moleculares do comportamento podem ser medidos de forma mais objetiva, trazendo maior confiabilidade aos dados. No entanto, alerta que é preciso avaliar em que grau seria significativo avaliar e medir esses componentes moleculares do comportamento. Isso porque o impacto social de um comportamento é determinado por um padrão complexo de respostas em conjunção com as da pessoa ou do grupo com o qual se está interagindo, e não apenas pelo tempo de contato visual ou pelo número de perturbações da fala.

Assim, a medição dos componentes moleculares, sem considerar a totalidade da situação, poderia resultar em um acúmulo de dados, mas sem valor. O autor destaca, ainda, que esse conjunto de elementos moleculares compõe uma conduta molar.

Outra questão a ser considerada diz respeito a como os componentes moleculares se relacionam entre si a ponto de gerar uma conduta molar hábil.

Caballo (2014) acredita que a estratégia de análise do comportamento pelo enfoque molecular mostra-se uma estratégia importante para estudos em habilidades sociais.

Há também a possibilidade de se optar por um terceiro enfoque de análise comportamental, denominado nível de medição intermediário, que une a conduta global e as medidas moleculares ou micros do comportamento.

A observação dos componentes molares ou moleculares, ou até mesmo a medição intermediária, ressalta comportamentos diretamente observáveis, uma vez que grande parte da literatura a respeito das habilidades sociais está também voltada às terapias de comportamento. Contudo, os elementos cognitivos básicos e os componentes fisiológicos para o estabelecimento de uma conduta socialmente hábil ainda estão por se estabelecer (CABALLO, 2014).

Os componentes molares e moleculares indicam níveis de avaliação do comportamento dentro da dimensão pessoal que, segundo Del Prette e Del Prette (2012), se constituem pelo repertório do indivíduo quanto aos componentes comportamental, cognitivo-afetivo, e também o fisiológico.

Além do repertório individual, a dimensão pessoal é composta também por características sociodemográficas do indivíduo, que podem sinalizar diferenças nas expectativas e normas culturais e que vão nortear a avaliação, tanto das Habilidades Sociais, quanto da Competência Social do indivíduo, nas relações interpessoais estabelecidas por ele.

Caballo (2014, p.xv) indica diferentes técnicas que podem ser utilizadas para a avaliação das habilidades sociais “[...] como a entrevista, as medidas de autoinforme, a avaliação pelos demais, o auto registro, as medidas observacionais ou comportamentais e os registros psicofisiológicos [...]”. Recomenda, ainda, o emprego de instrumentos que possam avaliar os diferentes aspectos das habilidades sociais em seus diferentes níveis.

### **2.1.2 Comportamento Assertivo, Não Assertivo e Agressivo**

Nos dias atuais, os relacionamentos interpessoais estabelecidos de forma saudável são bastante valorizados, principalmente no ambiente organizacional, que pode impactar diretamente a produtividade da equipe e, conseqüentemente, os resultados da organização.

Desde cedo as pessoas aprendem a se comportar de maneira socialmente adequada, entretanto nem todas têm a oportunidade de conviver ou de aprender a se comportar de maneira assertiva em suas relações, apresentando assim comportamentos não assertivos ou até mesmo agressivos para conseguir aquilo que desejam.

O comportamento assertivo pode ser aprendido por meio do Treino de Habilidades Sociais, cujo aprendizado é fundamental para a qualidade das relações interpessoais que o indivíduo estabelece ao longo de sua vida.

Saber comportar-se de maneira assertiva faz com que o indivíduo alcance melhor controle sobre o ambiente e sobre si mesmo, expressando-se de forma clara e honesta, sem que isso lhe cause sentimentos de ansiedade ou culpa. Passa a ter maior respeito por si mesmo e melhor adaptabilidade ao ambiente social (CABALLO, 2014).

O comportamento assertivo permite que emissor e receptor se valorizem, se expressem e se sintam bem consigo mesmos, podendo fazer suas próprias escolhas e, assim, tendo maiores chances de atingir seus objetivos, sem que seja necessário ferir os direitos do outro (ALBERTI; EMMONS, 1973).

Além do comportamento assertivo, há também o comportamento não assertivo e o agressivo.

O comportamento emitido influencia o interlocutor, de forma positiva ou negativa, e isso pode impactar fortemente as relações estabelecidas, seja no ambiente familiar, seja no ambiente social ou do trabalho.

O Quadro 1 traz uma apresentação das características de cada tipo de comportamento, o impacto nas relações interpessoais, os componentes não verbais



presentes nesses tipos de comportamentos e suas possíveis consequências no interlocutor.

Quadro 01 – Características dos comportamentos: Assertivo, Não Assertivo e Agressivo

<b>Comportamento</b>	<b>Emissor</b>	<b>Impacto nas relações - Receptor</b>	<b>Componente Não-verbal</b>	<b>Consequências</b>
<b>Assertivo</b>	Defende seus direitos, ideias e pensamentos sem ferir os direitos do outro.	Geralmente desenvolvem boas relações interpessoais	Olhar, expressão facial, postura corporal, entonação e volume da voz devem estar em harmonia com o conteúdo verbal da mensagem assertiva.	Redução da ansiedade, construção de relações mais significativas, maior respeito a si mesmo e melhor adaptação social, apesar de, em algumas situações, causar certo desconforto ao outro.
<b>Não Assertivo</b>	Violação dos próprios direitos, não consegue expressar honestamente sentimentos, pensamentos e opiniões	Ter de inferir o que o outro está querendo dizer. Pode gerar sentimentos de frustração, incômodo ou ira, em relação a quem se comporta de forma não assertiva.	Evita o olhar, apresenta um padrão de fala vacilante, baixo volume da voz, postura corporal tensa e movimentos corporais nervosos ou inapropriados.	Pode sentir-se mal consigo mesmo, por não conseguir expressar seus sentimentos. Pode levar a sentimentos de culpa, ansiedade, depressão e baixa autoestima. Pode “explodir” a qualquer momento e apresentar problemas psicossomáticos.
<b>Agressivo</b>	Defesa de seus próprios direitos, geralmente de maneira inapropriada e violando o direito dos outros.	Ressentimentos e pode passar a evitar o agressor.	Gestos hostis ou ameaçadores, como cerrar os punhos, olhares intensos e ataques físicos.	Em curto prazo, pode fazer com que atinja seus objetivos mais facilmente, mas em longo prazo, as consequências são sempre negativas (pode gerar ódio, vinganças etc.).

Fonte: Caballo (2014); Alberti e Emmons (1973). Elaborado pela autora.

Caballo (2014) cita também o comportamento não assertivo / agressivo, ou seja, trata-se de um comportamento pacífico, mas com nuances de agressividade, como comportamento irônico, o silêncio durante uma discussão, entre outros.

Para Alberti e Emmons (1973) há dois tipos de comportamento não assertivos: o situacional e o generalizado. O situacional ocorre quando o indivíduo geralmente apresenta comportamentos assertivos em seu repertório e, em dado momento é acometido por certa ansiedade que o impede de responder adequadamente em determinada situação. Já em situações generalizadas, o indivíduo apresenta comportamentos tipicamente não assertivos, comportando-se sempre dessa maneira, abrindo mão de seus direitos e não lutando por eles.

O comportamento Assertivo é o que traz mais ganhos ao relacionamento, pois ambos os participantes têm seus direitos preservados. Geralmente traz consequências mais positivas em curto e longo prazo, devendo então ser estimulado e desenvolvido. Entretanto, como há situações que exigem uma postura mais passiva ou mais agressiva, deve-se fazer uma leitura da situação para identificar qual o comportamento mais adequado. O esperado é transitar entre os três tipos, e não fixar-se em apenas um deles.

## **2.2 Treinamento em Habilidades Sociais**

Os primeiros registros de estudos a respeito do comportamento social, que podem ser considerados dentro do campo das habilidades sociais, remontam ao início do século XIX. Entretanto, esses primeiros passos do Treino de Habilidades Sociais não são reconhecidos como antecedentes ao movimento das Habilidades Sociais. Acredita-se que o estudo científico do tema teve origem principal em três diferentes fontes (CABALLO, 2014):

- a primeira e mais conhecida, apoia-se nos trabalhos de Salter, datado de 1949 e intitulado *Conditioned Reflex Therapy* (Terapia de Reflexos Condicionados), influenciado pelos estudos de Pavlov a respeito da atividade nervosa superior. Posteriormente, outros autores abordaram o tema “assertividade”, que ganhou força nos anos 70, quando se iniciou a elaboração de programas de treinamento com o objetivo de reduzir déficits em Habilidades Sociais;

- a segunda fonte está relacionada à “competência social”, pelos trabalhos de Zigler e Phillips, datados de 1960 e 1961. Os estudos desses autores, com adultos internados em instituições, demonstraram que, quando o paciente apresentava maior nível de competência social antes da internação, seu tempo internado reduzia esse nível, e a taxas de recaídas também eram menores;
- o terceiro movimento relatado por Caballo (2014) envolve o conceito de “habilidade”, inicialmente aplicado às interações entre homem-máquina. Posteriormente daria início à aplicação homem-homem, que deu base para diversos trabalhos sobre Habilidades Sociais na Inglaterra.

As duas primeiras fontes (que ocorreram nos Estados Unidos) têm origem e ênfase diferentes da terceira, que ocorreu na Inglaterra, “[...] embora tenha havido uma grande convergência nos temas, métodos e conclusões em ambos os países” (CABALLO, 2014 p. 2). Houve ainda o uso de diferentes terminologias, nos Estados Unidos, até se chegar ao termo “Treinamento de Habilidades Sociais”, conforme se observa no Quadro 2.

Quadro 2 - Evolução dos termos em Habilidades Sociais

<b>TERMO</b>	<b>AUTORES / ANO</b>
“Personalidade excitatória”	Salter (1949)
“Comportamento Assertivo”	Wolpe (1958)
“Liberdade Emocional”	Lazarus (1971)
“Efetividade Pessoal” ou “Competência Pessoal”	Liberman e cols. (1975)
“Habilidades Sociais” e “Comportamento Assertivo”	Emmons e Alberti (1983); McDonald e Cohen (1981); Gambrill (1977); Phillips (1978); Phillips (1985); Salzinger (1981).
Terapia de Aprendizagem estruturada	Goldeinstein e cols. (1973, 1976, 1981 e 1985).
Treinamento Assertivo	Alberti (1977); Alberti e Emmons (1978 e 1982); Emmons e Alberti (1983); Fensterheim e Baer (1976); Fodor (1980); Kelley (1979); Linehan (1984); Smith (1977).
Treinamento em Habilidades Sociais	Bellack (1979); Curran (1977, 1979 e 1985); Eisler e Frederiksen (1980); Gambrill e Richey (1985); Kelly (1982); Trower, Bryant e Argyle (1978)

Fonte: Caballo (2014). Elaborado pela autora.

Aos termos treinamento assertivo e treinamento em habilidades sociais, “[...] designa-se praticamente o mesmo conjunto de elementos de tratamento e o mesmo grupo de categorias comportamentais a treinar” (CABALLO, 2014, p.3). Os termos habilidades sociais e competência social também vêm sendo usados como sinônimos, contudo há autores que demonstram a intenção de separá-los, por se referirem a diferentes aspectos no campo das habilidades sociais, como mencionado anteriormente.

O Treinamento das Habilidades Sociais, segundo Gresham (2013), é uma estratégia que tem como objetivo prevenir futuras dificuldades comportamentais, pelo ensino e pela facilitação de padrões de comportamento considerados adequados e que podem reduzir, consideravelmente, a ocorrência de problemas de comportamento.

Para a identificação das habilidades que deverão ser trabalhadas no Treino de Habilidades Sociais, podem ser utilizados diferentes instrumentos, além da análise funcional do comportamento, tais como medidas de autoinforme da habilidade social, de ansiedade social e cognitivos (escalas, questionários, inventários, etc.). Caballo (2014) cita alguns instrumentos mais utilizados para a avaliação de habilidades sociais: Medida da busca assertiva no trabalho (1978), de Bekker e Cols., Inventário de situações interpessoais (1975), de Godsmith e McFall, Escala de Assertividade de Rathus simplificada (1984), de McCormick, entre outros, porém todos padronizados para populações de outros países.

Del Prette e Del Prette (2001) desenvolveram e padronizaram um instrumento para a população brasileira, denominado Inventário de Habilidades Sociais (IHS-Del-Prette), validado concomitantemente com o Inventário de Rathus. A análise fatorial desse instrumento revelou 5 fatores que reúnem habilidades Sociais:

- F1) enfrentamento / autoafirmação com risco;
- F2) autoafirmação de afeto positivo;
- F3) Conversação e desenvoltura social;
- F4) Autoexposição a desconhecidos e situações novas; e
- F5) Autocontrole da agressividade.

A padronização para a população brasileira permite uma avaliação mais fidedigna das habilidades sociais para este estudo.

Argyle (1972) ressalta que, para a avaliação dos resultados do Treino de Habilidades Sociais, é necessário tomar medidas de desempenho antes e depois da intervenção. Essas medidas não devem se basear somente em questionários ou medidas de autoinforme, visto que as respostas podem ser manipuladas pelos respondentes, devendo-se utilizar também medidas de desempenho ou testes objetivos.

Assim, a avaliação das Habilidades Sociais é o primeiro passo para o desenvolvimento do treino de Habilidade Sociais. Para tanto, Caballo (2014) propõe algumas etapas a serem seguidas:

- 1) Identificação das Habilidades Sociais deficitárias;
- 2) Esclarecer aos participantes o conceito e a diferença entre os comportamentos Assertivo, Não assertivo e Agressivo;
- 3) Reestruturação Cognitiva, ou seja, a reestruturação do modo de pensar do indivíduo, que pode estar socialmente inadequado. O objetivo dessa técnica é fazer com que o participante compreenda que a opinião que tem sobre si mesmo influencia seus comportamentos e suas relações interpessoais;
- 4) Treino comportamental das respostas consideradas adequadas no ambiente social, em situações determinadas. Nesta etapa, empregam-se procedimentos como: ensaio do comportamento, modelação, instruções, retroalimentação / reforço e tarefas para casa.

Os comportamentos representados devem ser divididos em elementos moleculares, que podem ser avaliados com base na adequação e frequência.

Argyle (1972) aponta dois passos que devem ser preliminares para o Treino de Habilidades Sociais:

- 1) a identificação das habilidades que deverão ser trabalhadas no treino, por meio de inquéritos ou entrevistas com os participantes; e

2) identificação das melhores técnicas para trabalhar essas habilidades deficitárias.

Argyle (1972) propõe, ainda, a aplicação da técnica de *role-playing*, como segue:

- Apresentar a habilidade a ser trabalhada (palestras, discussão, vídeo etc.), esclarecendo o seu conceito;
- Definir a situação problema e representá-la;
- Oferecer *feedback* com comentários sobre o desempenho, discussão com outros participantes, etc.

O *feedback* pode ser feito de várias formas: por outros membros do grupo, pelo treinador, por *videofeedback*, imediatamente após a performance, e também por meio de gravações ou vídeos, dirigindo a atenção dos participantes aos detalhes (facial, corporal, gestual), aspectos do seu desempenho e de sua fala.

Receber o feedback é fundamental para o desenvolvimento do participante e para os resultados do treino, contudo nem sempre ele se sente confortável em recebê-lo, ainda que saiba que lhe será útil.

O treino de habilidades sociais vem sendo aplicado em diferentes áreas: clínica, educação, e também na área do trabalho. Neste estudo, detalha-se o treino desenvolvido para o contexto do trabalho.

### **2.2.1 Treinamento em Habilidades Sociais no contexto Profissional**

Atualmente, as organizações buscam mais do que a competência técnica em seus empregados; valorizam as competências comportamentais e, principalmente, a habilidade de se relacionar com as pessoas, ou seja, suas habilidades sociais que, aplicadas ao ambiente organizacional, recebem o nome de Habilidades Sociais Profissionais. Algumas dessas habilidades podem ser destacadas: coordenar grupos, falar em público, resolver problemas, tomar decisões, mediar conflitos, entre outras. Elas possibilitam às organizações manterem-se competitivas e sustentáveis

no mercado (BARROS; OLIVEIRA; TADEUCCI, 2009; SILVA; TADEUCCI, 2011; LOPES, 2013; DEL PRETTE, A. e DEL PRETTE, Z. A. P. 2013).

As organizações constituem-se por meio dos comportamentos das pessoas, e os resultados que a apresentam estão diretamente relacionados às habilidades dessas pessoas, mais especificamente da liderança e da gerência, em fazer com que a equipe tenha bom desempenho laboral (RODRIGUES *et al.*, 2015).

As competências essenciais necessárias para o bom desempenho podem variar de uma organização para outra, “[...] pois as competências devem servir aos propósitos específicos da organização” (RODRIGUES *et al.*, 2015, p. 466). Assim, um funcionário pode apresentar-se competente socialmente em um grupo de trabalho e, em outro grupo, não apresentar os mesmos resultados.

A habilidade de relacionar-se socialmente com outras pessoas, ou seja, a habilidade social, pode ser determinante para que o indivíduo atinja ou não seu objetivo. É comum encontrarmos profissionais excelentes tecnicamente, mas que não conseguem interagir socialmente de maneira adequada com seus pares, superiores ou subordinados. “É realmente surpreendente que pessoas cujo trabalho necessita de um trato contínuo com seres humanos não possuam a habilidade social necessária para cumprir seu trabalho corretamente” (CABALLO, 2014, p. xii).

Rodrigues *et al.* (2015) relatam que o comportamento do gerente influencia e, ao mesmo tempo, sofre a influência das habilidades interpessoais de sua equipe, bem como dos grupos sociais que compõem o ambiente organizacional. Desse modo, as decisões gerenciais podem ser afetadas pelas habilidades sociais que compõem o repertório dos componentes de uma determinada equipe.

Um repertório mais adequado de habilidades e competências sociais pode aumentar a competitividade e a sobrevivência das organizações, visto que proporcionam um ambiente de trabalho mais saudável, o que eleva a eficácia, tanto do indivíduo, quanto da equipe, proporcionando melhores resultados (RODRIGUES *et al.*, 2015).

Desse modo, torna-se importante para a organização o desenvolvimento das Habilidades Sociais Profissionais de seus empregados, nos diferentes níveis hierárquicos.

De acordo com Caballo (2014), quando um indivíduo enfrenta dificuldades no seu trabalho, em decorrência de inabilidade social, é importante que busque aprender as habilidades sociais necessárias. Não basta que procure um trabalho mais “solitário”, ainda que esta pareça a estratégia mais fácil. A competência social é necessária em todos os aspectos da vida em que se estabelecem relações interpessoais (família, amigos, trabalho, escola, etc.), e o grau de habilidade social do indivíduo determina o seu comportamento em cada uma delas. Essas habilidades podem ser desenvolvidas por meio do Treinamento em Habilidades Sociais Profissionais.

O treino em Habilidades Sociais Profissionais foi mencionado por Argyle em sua obra intitulada “*The Psychology of Interpersonal Behavior*”, cuja primeira impressão é de 1967. Nessa obra o autor inclui um capítulo especificamente voltado para o tema Habilidades Sociais Profissionais, “*Some Professional Social Skills*”, e define algumas habilidades sociais que considera importantes para profissionais da área de vendas, do ensino e da psicoterapia.

Argyle (1972) ressalta que, já na década de 60, o mundo do trabalho passava por modificações, havendo aumento do número de postos de trabalho que exigiam mais habilidades para lidar com pessoas do que com máquinas. Nesse contexto, o Treino de Habilidades Sociais Profissionais poderia trazer contribuições importantes para o desenvolvimento dessas habilidades também no ambiente de trabalho, proporcionando relações sociais mais agradáveis, eficazes e criativas.

Ainda que pouco discutida na literatura atual sobre Habilidades Sociais, a Habilidade Social Profissional é tema de suma importância para os resultados laborais, principalmente na área organizacional, cujos resultados dependem, em grande parte, do desempenho das pessoas e das relações estabelecidas entre elas (KOGA; RODRIGUES, 2016).

Conforme estudos realizados por Ré e Ribeiro (2011), as habilidades sociais exercem importante papel na construção de interações bem-sucedidas no ambiente profissional, nas atividades de liderança, no trabalho em equipe e, principalmente, na gestão de pessoas. Têm, portanto, significativa influência no sucesso profissional.

Para Gil (1998), as habilidades sociais apresentam-se como um recurso fundamental para a atividade profissional, uma vez que são necessárias para que se



estabeleçam relações interpessoais eficientes e satisfatórias no ambiente de trabalho.

De acordo com Rodriguez (2011), estudos realizados na Espanha revelam um conjunto de competências consideradas essenciais para a eficácia das equipes de trabalho. São denominadas “Big Five”, ou seja, as cinco competências de maior importância: controle mútuo do rendimento, *feedback* de desempenho, capacidade de adaptação, liderança ativa e boa orientação de equipe.

Assim, as habilidades sociais profissionais podem ser definidas como um conjunto de desempenhos sociais que atende às demandas interpessoais no ambiente de trabalho (PEREIRA, 2010).

O déficit dessas habilidades sociais no ambiente laboral acarreta prejuízos ao desempenho do indivíduo, influenciando suas relações interpessoais na organização. Pode também afetar a motivação e a satisfação dos trabalhadores e refletir em outros aspectos da organização. No entanto, mesmo estando clara a importância do tema, ele ainda é pouco discutido e desenvolvido no âmbito organizacional (GUEDES; SODRÉ, 2011).

Pesquisas voltadas para o desenvolvimento de Habilidades Sociais Profissionais têm maior concentração na região Sudeste do país, conforme estudo bibliométrico realizado por Koga e Rodrigues (2016) nos anais do SIHS (Seminário Internacional de Habilidades Sociais). Os resultados desse estudo mostram que:

- apesar da importância das Habilidades Sociais Profissionais para o bom desempenho laboral, a divulgação de estudos sobre esse tema ainda é incipiente nas edições do Seminário, havendo predomínio das áreas da saúde (incluindo a área clínica) e da educação. Há, porém, uma diversidade de autores que buscam estudar as habilidades sociais profissionais, pois o tema vem despertando interesse na comunidade científica;
- os principais objetivos relatados na amostra estão voltados ao Treino, Identificação e Avaliação das Habilidades Sociais Profissionais. No entanto, foram encontrados poucos estudos sobre a construção, avaliação e validação de instrumentos mais específicos da área profissional e sobre desenvolvimento e aperfeiçoamento de procedimentos de observação direta

para avaliação das habilidades sociais. Não foram encontrados também estudos que tragam ampla divulgação e definição do termo “habilidade social profissional”;

- outro fato apontado neste estudo foi o interesse de Universidades da Espanha e Argentina no intercâmbio científico acerca do tema “habilidades sociais profissionais”, visto que têm dado importantes contribuições com suas publicações nas edições dos Seminários, incluindo ações de parceria e troca de conhecimentos entre grupos de pesquisadores envolvidos com o tema. Promovem, assim, a abertura de novas perspectivas aos profissionais dos países envolvidos.

Esse resultado é favorável ao que Del Prette, Z. A. P. e Del Prette, A. (2013) afirmam sobre o intercâmbio de conhecimento científico voltado à área das habilidades sociais profissionais, que já vem sendo realizado com países como Espanha, Argentina, Portugal, Granada, entre outros, conforme mostra a análise dos trabalhos divulgados no meio científico. A parceria com universidades desses países pode trazer grandes contribuições para o crescimento e desenvolvimento da área no Brasil.

Em sua tese de doutorado, Colepicolo (2015) revelou resultados semelhantes em uma análise mais ampla, que evidencia a tendência de estudos publicados sobre habilidades sociais mais voltados às áreas clínicas e da educação.

### **2.3 Observação**

Ao longo da jornada diária diversas situações, pessoas e ambientes são alvo da observação casual. Contudo, esse tipo de observação diferencia-se da observação científica (VIANNA, 2007).

Ao realizar um estudo científico, o pesquisador tem à sua disposição uma série de procedimentos para realizar a coleta de dados. A observação tem-se mostrado, ao longo do desenvolvimento da Psicologia, o instrumento mais satisfatório para a coleta dos dados, uma vez que responde a questões como: “O que os organismos fazem? Em que circunstâncias ou sob que condições ambientais?” (DANNA; MATOS, 2011, p. 11).

Selltiz *et al.* (1975, p. 227) ressaltam que “[...] às vezes um estudo exige que aquilo que as pessoas realmente fazem e dizem seja comparado com sua descrição do que fizeram e disseram”. Nesses casos, o pesquisador deve fazer uso de duas ou mais técnicas de coleta de dados, e a observação é uma delas.

Os métodos de observação vão ao encontro dessa questão, visto que “[...] o pesquisador sistematicamente acompanha as pessoas e eventos para observar os comportamentos e os relacionamentos cotidianos” (POPE; MAYS, 2009, p. 46).

Segundo Marconi e Lakatos (2010), a observação é uma das principais técnicas de pesquisa utilizada para a coleta de dados, sendo também uma rica fonte para construção e confirmação, ou não, de hipóteses levantadas pelo pesquisador.

De acordo com Pope e Mays (2009), a pesquisa observacional tem como base a atuação do próprio pesquisador como instrumento de pesquisa, bem como o registro realizado por ele acerca dos fenômenos observados. Para isso, é necessário que desenvolva sua capacidade de observação, tenha boa memória e realize um registro sistemático claro e rico em detalhes.

Moscovici (2005, p. 258) afirma que “[...]observar é um termo geral para abranger as percepções de vários tipos de expressão, tais como: linguagem, postura, expressões faciais, movimentos de mãos e pés, maneirismos etc.”. Cervo e Bervian (2002) ratificam essa afirmação de Moscovici (2005), quando ponderam que o observador aplica os sentidos físicos atentamente a um objeto, para adquirir um conhecimento claro e preciso a respeito dele.

Marconi e Lakatos (2010) complementam essa definição, indicando que observar não consiste em apenas ver ou ouvir, mas também em examinar os fatos e fenômenos considerados como objetos do estudo.

Vianna (2007, p. 11) ressalta que

[...] uma pesquisa observacional, para ser considerada como tendo significado científico, deve apoiar-se em fundamentos teóricos consistentes relacionados à natureza dos fatos ou comportamentos a serem observados.

Para Selltiz *et al.* (1975), a observação é uma prática comum a todos os seres humanos em suas atividades diárias; contudo, para se tornar uma técnica científica, deve apresentar características como: servir a um objetivo formulado de pesquisa,

ser sistematicamente planejada e registrada e ser submetida a verificações e controles de validade e precisão.

A observação do comportamento geralmente tem como objetivo registrar frequência, ocorrência e configuração dos comportamentos, podendo fazer comparações entre componentes do próprio comportamento ou deste com outros organismos (PASQUALI, 2010).

A metodologia da observação do comportamento direciona-se ao comportamento físico (verbal/motor), partindo da definição de unidades de comportamento a serem observados e registrados. Elaboram-se, assim, categorias de comportamentos, bem como a especificação das circunstâncias em que aqueles comportamentos aconteceram.

Danna e Matos (1982) e Sellitz *et al.*, (1975) afirmam que a observação é comumente utilizada por psicólogos, pesquisadores e cientistas sociais, principalmente quando seu objeto de estudo é o comportamento.

Marconi e Lakatos (2010) consideram a observação como um elemento básico de investigação científica, sendo muito utilizada na pesquisa de campo, apresentando-se como uma técnica fundamental da Antropologia.

Pope e Mays (2009) e Cozby (2003) indicam que a observação também é muito utilizada em pesquisas etnográficas, principalmente por antropólogos, no estudo da sociedade e de diferentes culturas.

Brown *et al.* (1999) apontam, em seus estudos, diferentes tipos de observação, entre eles a naturalística, realizada no ambiente natural, ou seja, onde o fenômeno ocorre, geralmente utilizada quando se tem como objetivo descrever e compreender como as pessoas vivem, trabalham e se relacionam em um determinado ambiente social.

Cozby (2003, p. 125) relata que a observação naturalística é também conhecida como trabalho de campo ou observação de campo, e que nesse tipo de estudo o observador coleta informações no próprio ambiente durante um período longo de tempo, fazendo uso de diferentes técnicas.

O mesmo autor afirma que a abordagem de pesquisa naturalística se originou na Antropologia e no estudo do comportamento animal. Atualmente é bastante aplicada em estudos na área das Ciências Sociais, abordando uma série de fenômenos, em ambientes diversificados, como sociais ou organizacionais.

Alguns estudos empíricos apresentam metodologia semelhante de observação, considerando as adaptações necessárias a cada objeto de estudo. São realizadas no ambiente onde ocorre o fenômeno observado e têm como objetivo a compreensão de como as pessoas se relacionam em determinado local ou ambiente, como os estudos de Alves *et al.* (1999), sobre a observação de crianças de rua, e os de Cordazzo *et al.* (2008), acerca da observação do brincar na escola.

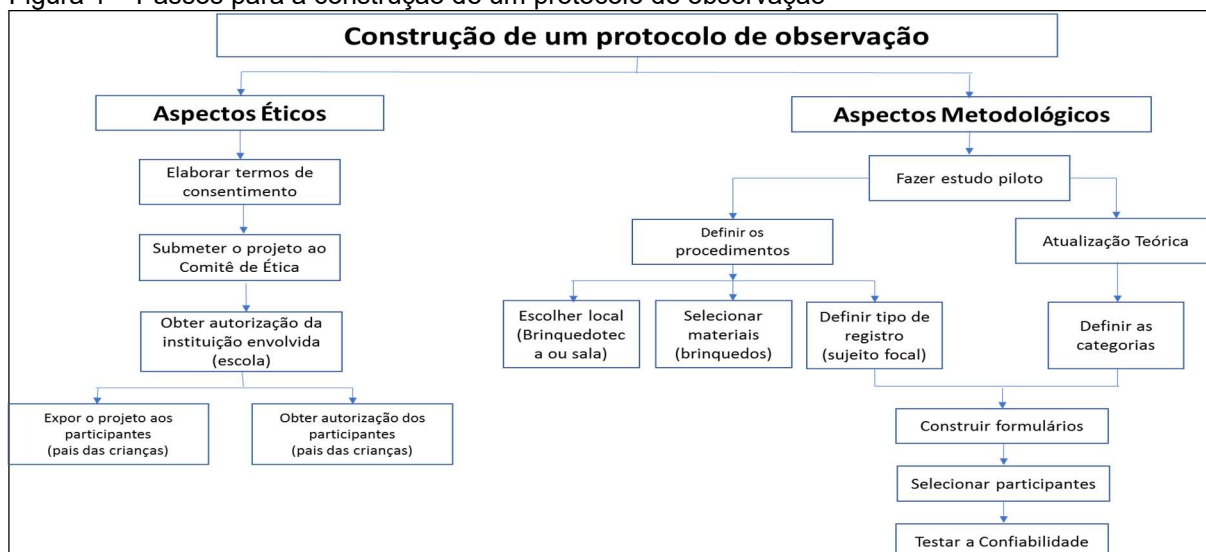
Essas pesquisas estabelecem etapas que se dividem em aspectos éticos e metodológicos, tais como: permissão para a observação; distância durante a observação; tempo de observação e registro; tipo de registro; presença de dois ou mais observadores, em cada situação de observação; definição do ponto inicial para a coleta de dados; definição de horário para a observação; e, escolha das crianças observadas (ALVES *et al.*, 1999).

Quanto ao modelo de análise dos dados, geralmente utilizam a abordagem ecológica, molar e molecular, incluindo a descrição das atividades a serem codificadas e categorizadas.

Os observadores recebem treinamento para o registro adequado dos dados, visando menor nível possível de inferência durante a observação (ALVES *et al.*, 1999).

Cordazzo *et al.* (2008) apresentam uma estrutura com os passos necessários para a construção de um protocolo de observação voltado ao estudo do brincar na escola, como mostra a Figura 1.

Figura 1 – Passos para a construção de um protocolo de observação



Fonte: Cordazzo *et al.* (2008, p. 434)

É possível aplicar esta estrutura a outras pesquisas, entretanto é fundamental que os cuidados com os aspectos éticos sejam respeitados e que os aspectos metodológicos sejam adaptados aos objetivos do pesquisador.

Pasquali (2010) pondera que o comportamento observado cientificamente atende a um propósito, ou seja, o observador busca identificar características que possam auxiliá-lo na avaliação do comportamento.

Um adequado protocolo de observação facilita a codificação dos comportamentos, levando os pesquisadores a uma descrição ou análise mais fidedigna dos resultados, conforme concluem Cordazzo *et al.* (2008).

Outro método apontado por Brown *et al.* (1999) é a etnografia, também muito utilizada na antropologia e na sociologia, mas exige do pesquisador um longo período de imersão no grupo social que deseja estudar, fazendo uso da observação naturalística e de entrevistas para compreender seu objeto de pesquisa. Comumente, as pesquisas etnográficas têm como objetivo compreender o funcionamento de um grupo e sua cultura.

De acordo com Cozby (2003, p. 124) “[...] os métodos observacionais podem ser, de modo geral, classificados como primariamente quantitativos ou qualitativos”. A abordagem quantitativa atribui valores numéricos aos fenômenos observados, e pode-se recorrer a uma análise estatística dos dados, enquanto a abordagem qualitativa analisa como os fenômenos ocorrem, sendo expressa em “[...] termos não numéricos, usando linguagem e imagens” (COZBY, 2003, p. 124).

A escolha do melhor modo de coleta e análise dos dados está diretamente relacionada aos objetivos da pesquisa. A observação, enquanto técnica de investigação científica apresenta suas vantagens e limitações, sendo importante, em decorrência disso, a aplicação de mais de uma técnica ao mesmo tempo.

O Quadro 3 mostra algumas vantagens e limitações da observação. Apesar das limitações apontadas por estes autores, da observação depende uma série de outros passos da pesquisa. Por esse motivo é considerada de grande relevância para os cientistas e pesquisadores. “Sem a observação, o estudo da realidade e de suas leis seria reduzido à simples conjectura e adivinhação” (CERVO; BERVIAN, 2002, p. 27).

Quadro 3 - Vantagens e limitações da observação

<b>VANTAGENS</b>	<b>LIMITAÇÕES</b>
Possibilita meio direto e satisfatório no estudo de uma variedade de fenômenos.	O observado pode criar impressões favoráveis ou desfavoráveis no observador.
Exige menos do observador, se comparada a outras técnicas.	A ocorrência espontânea não pode ser prevista, o que pode impedir o observador de presenciar o fato.
Permite a coleta de dados sobre atitudes comportamentais típicas	Fatores imprevistos podem interferir na tarefa do observador.
Depende menos da introspecção ou da reflexão do pesquisador	A coleta de dados é mais difícil, uma vez que a duração dos acontecimentos é variável e que os fatos podem ocorrer simultaneamente.
Permite a percepção de dados que não constam no roteiro de entrevistas ou questionários.	Diversos aspectos da vida cotidiana ou particular podem não ser acessíveis ao pesquisador.
Permite o registro do comportamento tal como ele ocorre, espontaneamente.	A observação é limitada pela duração dos acontecimentos.
Os dados observados podem ser quantificados.	Há o risco de uma interpretação subjetiva dos fatos, por parte do observador.
Exige menor cooperação ativa do sujeito, embora nem sempre se consiga superar a resistência a essa participação.	Podem ocorrer falhas nos registros de dados, podendo comprometer os resultados da coleta, como atribuir intenções aos sujeitos.

Fonte: Selltiz *et al.* (1975), Danna e Matos (1982), Marconi e Lakatos (2010). Elaborado pela autora.

A aplicação da técnica de observação pode apresentar variações que estão relacionadas aos objetivos do estudo.

De acordo com Selltiz *et al.* (1975), a observação pode: ocorrer em situações de vida real ou em laboratório; ser utilizada de maneira exploratória, na obtenção de dados que auxiliem na confirmação, ou não, de certos fenômenos; contribuir na verificação de hipóteses causais; ser flexível (orientada apenas pela formulação do problema estudado e das idéias gerais a respeito de aspectos considerados importantes); fazer uso de instrumentos formais, criados antecipadamente. É possível que o pesquisador participe do grupo estudado, e sua presença pode ser conhecida ou desconhecida pelos participantes.

Independentemente do objetivo do estudo, Selltiz *et al.* (1975) apontam que o pesquisador deverá responder a quatro questões principais:

- (1) O que deve ser observado?
- (2) Como registrar as observações?
- (3) Que processos devem ser usados para tentar garantir a exatidão da observação?
- (4) Que relação deve existir entre observador e observado, e como é possível estabelecer tal relação? (SELLTIZ *et al.*, 1975, p. 230).

Em concordância com essas afirmações, Danna e Matos (1982), Fagundes (2015), Vianna (2007), Cozby (2003), entre outros autores, entendem que uma observação científica requer que sejam estabelecidos alguns critérios, tais como:

onde (em que local ou situação a observação ocorrerá); quando (em que momentos será realizada); quem (definição dos sujeitos); o que (quais comportamentos e em que circunstâncias ambientais); e, como (deve-se definir a técnica de observação e de registro do comportamento).

Respondidas estas questões, é preciso treinar o observador, ensiná-lo a observar de modo científico.

Segundo Moscovici (2005), é importante treinar a capacidade de observação como um processo ativo, em que o observador deixa de ter um papel de mero espectador, para coletar dados valiosos que contribuirão na compreensão dos fenômenos observados.

Parece simples a tarefa de observar, contudo na vida diária a atenção é caótica, uma vez que se presta atenção a uma coisa e não a outras. É possível observar com objetivos diferentes, por curiosidade ou apenas porque os olhos estão abertos e os sentidos são sensíveis aos estímulos que recebem (SELLTIZ *et al.*, 1975).

De acordo com Pasquali (2010), a observação está sempre sujeita a erros, que podem ocorrer por diferentes causas, tais como os relacionados ao instrumental de observação, às diferenças individuais dos observadores ou a erros aleatórios (sem uma causa identificável).

Assim, os erros são inevitáveis, sendo necessário identificar as suas causas e trabalhar de forma a reduzi-las. Possíveis fontes de erros por parte do observador podem ser causadas pelas próprias diferenças individuais, e seu controle pode ser por meio de maior atenção e treinamento de quem observa (PASQUALI, 2010).

Danna e Matos (1982) destacam que a observação é um processo subjetivo, que pode ser influenciado pelas crenças, valores e pela cultura do observador, bem como pelas experiências sociais e interpessoais vivenciadas por ele. Essa subjetividade pode trazer resultados enviesados ao processo de observação.

Diante disso, como garantir que o comportamento observado seja percebido e registrado corretamente? Daí a importância do treino do observador para a prática da observação científica.

Danna e Matos (1982) afirmam que a observação científica deve ser sistemática e objetiva. Sistemática porque deve ser planejada e conduzida de acordo com um objetivo específico. Do objetivo do estudo depende a definição de



quais comportamentos observar, ou seja, a partir de sua definição o pesquisador deverá selecionar aqueles comportamentos que transmitem informações relevantes.

Brown *et al.* (1999) apontam que a observação sistemática é mais cuidadosa e que está voltada a um ou mais comportamentos específicos em um ambiente particular. Essa abordagem é menos abrangente que a observação naturalística. Tem, como propósito principal, testar hipóteses preexistentes sobre a relação entre os comportamentos observados. São mais estruturadas e não apresentam tanta flexibilidade processual como a observação de campo. Os dados obtidos são quantitativos, muitas vezes por contagens sobre a forma e/ou frequência dos comportamentos observados.

Assim, Brown *et al.* (1999) orientam que, se a pergunta de pesquisa for qualitativa, a melhor escolha será a observação de campo; entretanto, se for quantitativa, a mais indicada será a observação sistemática.

A decisão sobre o melhor método a ser adotado para observação depende, portanto, dos objetivos do estudo e do ponto de vista do pesquisador, havendo situações em que ele precisará, tanto da observação de campo, quanto da observação sistemática, para obter uma descrição mais precisa acerca do fenômeno estudado (BROWN *et al.*, 1999).

De acordo com Cozby (2003, p. 130), a

[...] observação sistemática refere-se à observação cuidadosa de um ou mais comportamentos específicos num ambiente particular. Essa abordagem de pesquisa é muito menos global do que a pesquisa de observação naturalística.

Assim, no método de observação há um interesse maior do pesquisador em alguns comportamentos específicos, que podem ser quantificáveis (COZBY, 2003).

O estudo desenvolvido por Del Prette e Pereira (2008), que apresenta roteiros de situações estruturadas de entrevista de emprego, ocorrências do ambiente de trabalho, e que objetiva também criar e testar registros de observações de desempenhos de habilidades sociais, pode ser caracterizado como um modelo de observação estruturada.

Nesse estudo foram desenvolvidos três roteiros de registro, voltados para as situações estruturadas elaboradas pelos pesquisadores: 1) entrevista de emprego; 2) cooperação no trabalho; e, 3) crítica justa. Esses roteiros foram denominados

Registro de Observação de Habilidades Sociais (ROHSP). As categorias envolvem a forma como ocorre o desempenho das habilidades sociais profissionais naquelas situações que, para isso, foram organizadas em componentes verbais, não verbais e paralinguísticos.

Independentemente do método escolhido, Danna e Matos (2011), bem como Fagundes (2015), enfatizam que durante a observação é preciso adotar uma postura objetiva, ou seja, ater-se aos fatos efetivamente observáveis, deixando de lado as impressões subjetivas e interpretações pessoais do observador.

Essa objetividade é necessária também na linguagem adotada, de forma que não se transmitam ao leitor as impressões subjetivas do observador. Assim, deve-se registrar exatamente o que ocorre.

Uma linguagem é considerada objetiva quando “[...] atém-se apenas a fatos efetivamente observados” (FAGUNDES, 2015, p. 32).

“Um relato objetivo evita: a) utilizar termos que designem estados subjetivos; b) interpretar as intenções do sujeito, e c) interpretar as finalidades da ação.” (DANNA; MATOS, 1982, p. 38). É preciso, também, evitar o uso de termos muito amplos, indefinidos ou vagos, expressões ambíguas, a fim de proporcionar maior clareza e precisão à linguagem. Assim, a linguagem científica exige objetividade, clareza e também precisão nos registros dos dados. Para isso, o observador deve fazer uso de verbos que descrevam a ação observada, de termos que identifiquem as pessoas e objetos presentes, e, ainda, os referenciais físicos do ambiente.

De acordo com Fagundes (2015), a objetividade e a clareza no registro dos dados contribuem para uma comunicação mais eficaz entre os pesquisadores envolvidos no estudo de determinado fenômeno. Esse autor aponta ainda que a linguagem científica deve ter clareza e exatidão, ser breve e concisa, ser direta ou afirmativa:

Na descrição científica de comportamentos, deve-se procurar ser o mais objetivo possível, tudo expressar com clareza, exatidão e concisão, descrevendo-se o que acontece, na sequência em que os fatos se sucedem, de maneira direta (afirmativa) (FAGUNDES, 2015, p. 39).

Praia *et al.* (2002), em estudo realizado sobre a educação em ciência, comparam duas perspectivas quanto à observação: a epistemológica (de base empirista-indutivista) e a racionalista contemporânea.

Para a perspectiva empirista, a ciência começa com a observação. Assim, o observador deve registrar tudo o que vê, ouve, etc., e deve ser fidedigno nesse registro. A partir disso, deve estabelecer as leis e teorias científicas que vão construir o conhecimento científico. Nessa perspectiva, pode-se garantir a possibilidade de controlar a teoria com base nos dados observacionais neutros, ou seja, é recusada qualquer interpretação que vá além daqueles dados observados. Assim, a observação passa a ser a etapa mais importante do método científico (PRAIA *et al.*, 2002).

Os autores acima citados apontam que essa ideia é muito questionada no ensino das ciências. A observação é uma ferramenta bastante utilizada pelos pesquisadores e é revestida de características diferentes das observações que ocorrem no cotidiano. As observações científicas envolvem geralmente uma preparação prévia, de grande importância para definição daquilo que se quer observar. Praia *et al.* (2002) ressaltam que é com base nos quadros teóricos e nos instrumentos disponíveis que se deve estudar a realidade.

A perspectiva racionalista contemporânea questiona a observação neutra e espontânea. Assim, torna-se indispensável um quadro teórico que oriente a observação. Defende-se que ela não é nem objetiva nem neutra.

A observação é assim entendida como um processo seletivo, estando a pertinência duma observação ligada ao contexto do próprio estudo, tornando-se necessário ter já alguma ideia à partida (expectativas) do que se espera observar. Nós vemos o mundo através de lentes teóricas constituídas a partir do conhecimento anterior (PRAIA *et al.*, 2002, p. 136).

Os mesmos autores afirmam que o conhecimento teórico anterior possibilita inúmeras interpretações sobre o fenômeno observado, que poderiam não ocorrer de outro modo (PRAIA *et al.*, 2002).

O Quadro 4 ilustra os principais atributos das duas perspectivas, com relação à observação. Percebe-se que, na perspectiva empirista, a observação determina o campo teórico. Já na perspectiva racionalista, é a ciência que determina o que deve ser observado e sob que ótica.

Quadro 4 - Perspectivas da Observação em Ciência.

<b>Atributos da Tendência Empirista</b>	<b>Atributos da Tendência Racionalista (contemporânea)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• É enunciado um conjunto de regras precisas de observação;</li> <li>• É objetiva e neutra; registro passivo de dados; fatos destituídos da componente teórica;</li> <li>• Distinção clara entre observação e interpretação; sentido de imparcialidade;</li> <li>• As ideias resultam da interpretação de dados sensoriais;</li> <li>• É a observação de fatos que confere significado às idéias e que conduz ao conhecimento objetivo da realidade;</li> <li>• São observações ocasionais que geram, muitas vezes, as descobertas em ciência;</li> <li>• A indução surge como o tipo de raciocínio geralmente utilizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• É guiada por uma hipótese que não se submete apenas à confirmação positiva, mas deve funcionar, também, como tentativa de retificação da(s) hipótese(s);</li> <li>• Uma das suas funções é conduzir à formulação de novas hipóteses;</li> <li>• Traduzem-se por um diálogo complexo e permanente com a teoria, no que se influenciam e se enriquecem mutuamente.</li> </ul>

Fonte: Adaptado de Praia *et al.* (2002, p. 139).

Neste estudo, a perspectiva racionalista (contemporânea) mostra-se mais coerente, uma vez que é preciso conhecer a teoria sobre Habilidades Sociais, as etapas do THS, para então planejar o que deverá ser observado em cada encontro do treino.

### 2.3.1 O Protocolo de Observação ou Folha de Registro

Os protocolos de observação ou folhas de registro são formulados conforme a necessidade do pesquisador e os objetivos do estudo.

Na literatura há diferentes modelos voltados para o registro cursivo, em que o observador registra tudo aquilo que observa, exatamente como o fenômeno acontece, inicialmente como rascunho e posteriormente em forma de relatório de pesquisa (DANNA; MATOS, 1982; DANNA; MATOS, 2011, FAGUNDES, 2015).

Esses autores apontam que há outros modelos voltados à observação sistemática que consideram os objetivos da pesquisa para melhor formulação.

De acordo com Selltiz *et al.* (1975), não há um modelo ou método que seja o melhor para registrar as observações. Deve-se preferir sempre o mais simples e econômico, dentre os mais adequados aos objetivos do estudo.

Além da coleta de dados por meio das folhas de registro, pode-se fazer uso de filmagens de vídeo, para registrar todos os momentos ou características da situação ou fenômeno que está sendo estudado.

Esse recurso é muito utilizado quando se pretende

[...] descrever a natureza total de um acontecimento ou codificar certas ações de pessoas ou do grupo, através do quadro de referência apresentado pelo acontecimento total (SELLTIZ *et al.*, 1975, p. 256).

Contudo, apontam que é ainda necessário definir categorias significativas quando, no estudo, o objetivo for realizar o registro sistemático, de forma que os dados possam ser analisados quantitativamente.

Para planejamento do registro de informações de uma situação de observação, Fagundes (2015) indica algumas etapas que devem ser seguidas:

- a) determinação de um objetivo (o que observar e para quê?). A partir do objetivo, as outras etapas serão planejadas;
- b) escolha do sujeito a ser observado;
- c) escolha dos comportamentos a serem observados;
- d) escolha do tipo de registro;
- e) definição dos comportamentos ou categorias de comportamento;
- f) realização do treino do observador ou dos observadores. Quando se tratar de mais de um observador, é indicado realizar sessões de treino com o objetivo de efetuar o cálculo do Índice de Concordância;
- g) escolha do local, da situação física e social;
- h) previsão de um período de ambientação;
- i) indicação do número de sessões, duração e sua distribuição temporal;
- j) obtenção dos registros definitivos;
- k) tratamento dos dados; e
- l) elaboração de um relatório.

Danna e Matos (1982) denominam protocolo de observação a folha em que o observador registra os dados coletados, entretanto, vale ressaltar aqui, que o termo

“protocolo” neste estudo refere-se à maneira como se deve proceder para registrar os dados nas folhas de registro.

O protocolo deve conter itens que abranjam as informações relevantes para a análise do comportamento observado. Preencher corretamente esses itens é uma habilidade importante que o observador deve desenvolver.

Conforme apontam Danna e Matos (1982), os itens de um protocolo (folha de registro) estão relacionados a três conjuntos de informações: identificação geral do sujeito, identificação das condições em que a observação ocorre (quando, onde e quem foi o observador) e o registro de comportamentos e circunstâncias ambientais (técnica de registro empregada e o que foi observado).

Ressaltam ainda que identificar as condições de observação é importante porque fornece elementos indispensáveis para que a análise e a interpretação dos comportamentos sejam fidedignas. É importante também descrever o sujeito (espécie, idade, sexo, experiência anterior do organismo em relação àquela situação). Em resumo, devem ser registradas todas as informações que se julgarem importantes e que possam contribuir para melhor compreensão do comportamento do sujeito.

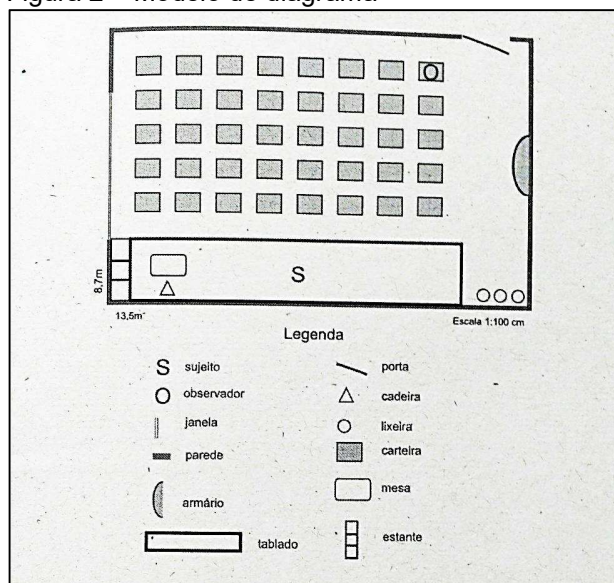
Descrever o ambiente ou o local em que o sujeito se encontra permite uma visão mais ampla da situação. É importante também descrever, além do ambiente físico, o ambiente social, ou seja, identificar as pessoas presentes no ambiente e, ainda, descrever a atividade desenvolvida no local. Essa descrição pode ser considerada como uma “fotografia” do ambiente.

Em síntese, “[...] as condições a serem identificadas são: data e horário da observação; o sujeito observado, o ambiente físico e ambiente social” (DANNA; MATOS, 1982, p. 46). O grau de detalhamento das anotações deve ser definido de acordo com os objetivos da pesquisa.

Ao descrever o ambiente físico e social, o observador pode fazer uso do relato (descrição verbal) ou do diagrama (representação do ambiente por meio de um desenho ou da planta do local), para facilitar a visualização do ambiente observado e fornecer pontos de referência para o registro dos comportamentos.

No que se refere ao diagrama, Danna e Matos (2011) apresentam um modelo para ilustrar uma sala de aula, e descrevem na legenda os símbolos utilizados (Figura 2).

Figura 2 – Modelo de diagrama



Fonte: Danna e Matos (2011, p. 55.)

Há diversas técnicas de registro de comportamento. Uma das mais utilizadas é a de registro contínuo ou cursivo, que, de acordo com Danna e Matos (1982, p. 58), “[...] consiste em, dentro de um período ininterrupto de tempo de observação, registrar o que ocorre na situação, obedecendo à sequência temporal em que os fatos se dão”. Ou seja, é um relato detalhado do que acontece em determinado período de tempo estipulado.

Fagundes (2015) aponta que o registro das observações facilita a análise posterior dos dados obtidos, dificultando assim a ação do esquecimento.

Na visão de Danna e Matos (2011), os registros dos fatos estão relacionados a: localização do sujeito no ambiente; posição e postura; eventos comportamentais e eventos ambientais.

Com relação aos eventos comportamentais, o observador deve registrar os comportamentos motores, expressões faciais e os comportamentos vocais do sujeito observado. Quanto aos eventos ambientais, durante a observação podem ocorrer modificações no comportamento das pessoas, relacionadas ao ambiente físico e ao ambiente, e isso deve ser registrado (DANNA; MATOS, 1982).

De acordo com Fagundes (2015, p. 45), o registro cursivo ou contínuo consiste em “[...] descrever o que ocorre, no momento que ocorre, na sequência em que os fatos se dão, cuidando-se de seguir as recomendações técnicas para que se tenha uma linguagem científica”.

A técnica de registro contínuo geralmente é utilizada para realizar um levantamento inicial do repertório de comportamentos apresentados pelo sujeito e das circunstâncias ambientais (DANNA; MATOS, 1982).

Além de registrar o comportamento na sequência temporal em que ocorre, esse tipo de registro pode se referir a diversos comportamentos e eventos ambientais. Contudo, é preciso estabelecer o grau de detalhamento que se pretende atingir e registrar. Assim, ao observar continuamente, devem-se selecionar certos eventos específicos, relacionados aos objetivos do estudo.

É o objetivo do estudo que vai determinar a variedade e o tipo de comportamento a ser registrado. Quanto menor o número de eventos a serem registrados, maior a possibilidade de detalhamento no registro (VIANNA, 2007; FAGUNDES, 2015)

Essa riqueza de detalhes vai depender da variedade de tipos de comportamentos observados e registrados simultaneamente, da velocidade com que os eventos ocorrem, do grau de treinamento do observador, ao lidar com seu material de apoio, o protocolo, e de seu nível de atenção durante a observação (DANNA; MATOS, 1982).

Cano e Sampaio (2007), com o objetivo de traçar um panorama geral da produção científica, utilizando a observação como método de pesquisa e considerando o período 1970 – 2006, encontraram que a maioria dos trabalhos divulgados está voltada à observação de crianças, à relação mãe-bebê, ao método de observação na formação de psicólogos e também aos conceitos e às técnicas observacionais.

Neste estudo, dentre 116 pesquisas encontradas apenas dois artigos e uma dissertação referiam-se ao uso da observação como uma técnica que possibilita a construção de um protocolo categorial para apreensão dos fenômenos estudados. Esses estudos estão datados de 1978 (dissertação) e de 1984 e 1999 (artigos).

Os livros de metodologia fazem uma breve abordagem do tema, sem grande aprofundamento. As obras utilizadas são consideradas clássicas da área, escritas por autores como Selltiz *et al.* (1975), Danna e Matos (1982) e Fagundes (2015), entre outros.



Esses autores apresentam, em suas publicações, algumas sugestões de protocolos, demonstrando principalmente a diferença entre um protocolo de registro cursivo e um protocolo de registro sistemático.

Fagundes (2015) apresenta um modelo de Folha de Registro Cursivo em que constam: (1) a descrição do objetivo do estudo; (2) a descrição da situação de observação; (3) a descrição do sujeito; (4) o horário de início e término da observação, bem como sua duração; (5) a técnica utilizada; e, (6) um espaço para o registro provisório (rascunho) e um espaço para o registro definitivo (passado a limpo), conforme demonstra o Anexo A (Folha de Registro Cursivo).

O modelo proposto por Danna e Matos (2011, p. 46) (Anexo B - Protocolo de Observação – Registro Cursivo) pode também ser utilizado para a técnica de registro cursivo.

Percebe-se que nesse modelo há campos que complementam o modelo proposto por Fagundes (2015) para o registro cursivo. Danna e Matos (2011) propõem um espaço para o desenho do diagrama do ambiente, o nome do observador e o relato do ambiente social, e não apenas do ambiente físico da situação observada.

Para o registro de um evento ou duração de um comportamento, Fagundes (2015) propõe o modelo Folha de Registro de Evento ou Duração (Anexo C). Nesse modelo são apontados os comportamentos e a frequência ou duração do evento.

Dana e Matos (2011) apontam que após a descrição do comportamento deve-se registrar o número de vezes que o comportamento ocorre, ou seja, a sua frequência, conforme exemplo da Figura 3.

Figura 3 – Registro de Frequência

Períodos	0 .....2	2  .....4	4  .....6	Total
levantar	///	//	//	7
conversar	////	///	/	8
andar	/	///		4
sentar			/	1

Fonte: Adaptado de Danna e Matos (2011, p. 63)

Com relação ao registro de ocorrências de comportamentos em intervalos de tempo determinados, Danna e Matos (2011) propõem listas, para que sejam assinaladas. Os comportamentos são anteriormente definidos, e a sessão de

observação é dividida em intervalos de tempo, quando o observador registra os comportamentos que o sujeito está executando naquele instante. A Figura 4 apresenta um exemplo.

Figura 4 – Registro de amostras de tempo - Lista

<b>Categorias</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>60</b>
<b>Fala (F)</b>	x					X
<b>Contato Físico (CF)</b>	x	x			x	
<b>Contato Visual (CV)</b>	x	x		x	x	
<b>Manipulação de Objetos (MO)</b>			x			X

Fonte: Danna e Matos (2015, p. 65)

Fagundes (2015) propõe também um modelo voltado para esse tipo de registro, que por ele é denominado Registro de Intervalos ou Amostragem. Nesse modelo, segundo o autor, devem ser registrados os comportamentos observados conforme ocorrem em determinados intervalos de tempo. O autor utiliza intervalos de 15 segundos, minuto a minuto, e inclui também um campo para descrição dos comportamentos observados, informações como: código, denominação, definição e, se for o caso, os critérios de ocorrência do comportamento a ser observado (ANEXO D– Folha de Registro de Intervalos ou amostragem).

De acordo com Danna e Matos (2011, p. 66), “[...] para haver uma correspondência entre ocorrência e frequência do comportamento, é necessário ajustar o tamanho do intervalo”. Esse tamanho deve ser estabelecido de acordo com a duração do comportamento. Comportamentos de duração mais longa devem ter um intervalo de tempo maior, visto que o que se registra é se o comportamento ocorreu naquele intervalo de tempo, e não quantas vezes ocorreu.

Essas autoras utilizam modelo semelhante ao de Fagundes (2015), porém mais enxuto. A Figura 5 apresenta esse modelo.

Figura 5 – Registro de Intervalo

<b>1º Min.</b>	<b>0/10</b>	<b>10/20</b>	<b>20/30</b>	<b>30/40</b>	<b>40/50</b>	<b>50/60</b>
F	x	x			x	X
CF	x		x		x	X
CV			x		x	
<b>2º Min.</b>	<b>0/10</b>	<b>10/20</b>	<b>20/30</b>	<b>30/40</b>	<b>40/50</b>	<b>50/60</b>
F	x	x			x	X
CF	x		x		x	X
CV			x		x	

Fonte: Danna e Matos (2011, p. 66)

Os protocolos apresentados podem ser aplicados em diferentes situações. Na área de Habilidades Sociais, Caballo (2014) desenvolveu um Sistema de Avaliação Comportamental da Habilidade Social (SACHS) composto por uma relação de comportamentos (não-verbais, paralinguísticos e verbais) que podem ser observados durante o Treino de Habilidades Sociais; contudo, não propõe um modelo específico para o registro dos dados.

Em sua tese de doutorado, Pereira (2010) apresenta um modelo de folha de registro, entretanto sua pesquisa teve como objetivo; não o desenvolvimento do protocolo em si, mas avaliar a necessidade, o processo e os efeitos de um Programa de Treinamento de Habilidades Sociais para o Trabalho junto a pessoas com deficiência física e desempregadas.

Diferentes estudos sobre habilidades sociais utilizam-se, de alguma forma, da observação como ferramenta de coleta de dados. Entretanto, na maior parte das vezes o modelo utilizado para o registro da observação não é divulgado, o que demonstra a carência da área quanto ao desenvolvimento de folhas de registro e protocolos observacionais que permitam maior objetividade na coleta e análise dos dados.

### 2.3.2 Índice de concordância

O índice de concordância entre os observadores pode ser aplicado quando se quer ter certeza em relação aos dados de observação. Para isso, Segundo

Fagundes (2015), geralmente duas ou mais pessoas efetuam os registros dos mesmos fatos, na mesma hora, mas trabalhando independentemente.

Após os registros dos dados observados, pode-se compará-los para “[...] verificar em que medida há concordância entre os observadores e até que ponto se pode confiar nas informações que registraram” (FAGUNDES, 2015, p. 97).

Danna e Matos (1982) e Fagundes (2015) afirmam que um índice acima de 70% garante a confiabilidade dos dados. Caso estejam abaixo desse valor, os índices podem indicar que as categorias não estão bem definidas ou que os observadores não estão suficientemente treinados. Pedem-se bons índices para três a cinco sessões de observação, para garantir a confiabilidade dos dados.

O cálculo pode ser realizado para avaliar um comportamento registrado: por dois observadores; para vários comportamentos e por vários observadores; ou, para um mesmo observador em diferentes momentos.

No caso de se registrarem vários tipos de comportamento, Fagundes (2015, p. 104) observa que há dois caminhos a seguir: “[...] (a) verificar a concordância entre os observadores relativamente a cada uma das categorias comportamentais em separado e/ou (b) a todas elas em conjunto”.

Com relação às técnicas de registro empregadas, quando se trata do registro cursivo (que apresenta mais dados qualitativos do que quantitativos), seu cálculo pode ser mais difícil e, em alguns casos, essa característica impede que o índice de concordância seja aplicado. Uma maneira de se calcular esse índice, seria transformar os dados qualitativos em dados numéricos e proceder ao cálculo, como nos outros tipos de registro, contudo essa quantificação dos dados nem sempre é possível. Em decorrência disso, não é muito comum o cálculo para esse tipo de registro (FAGUNDES, 2015).

Quando se registram eventos de comportamentos, ou seja, sua frequência, pode-se aplicar o cálculo:

$$[\text{concordância} / (\text{concordância} + \text{discordâncias})] / 100.$$

O resultado será o índice de concordância entre os observadores. Para o registro de duração de um comportamento e para o registro de intervalos ou por amostragem, pode-se aplicar o mesmo cálculo.

Fagundes (2015) aponta que há algumas variáveis que podem interferir nos resultados desse índice, tais como: a definição dos comportamentos a serem observados; o treinamento dos observadores e sua localização no ambiente; a complexidade da situação observada; e, ainda, o número de comportamentos ou categorias observadas.

Assim, o pesquisador deve estar atento aos resultados do índice para retomar algumas questões importantes com os observadores, esclarecendo possíveis dúvidas, ou revendo as folhas de registro, para então prosseguir com as sessões de observação.

### 3 MÉTODO

Para o desenvolvimento de um protocolo de observação a ser aplicado a um Treino de Habilidades Sociais Profissionais, depois de cumpridas as etapas éticas exigidas para pesquisas com seres humanos foram elaborados modelos de folhas de registro. Esses modelos foram aplicados pelos grupos de observadores que, por sua vez, contribuíram com sugestões que auxiliaram na construção das folhas de registro finais.

Após a filmagem dos treinos, os comportamentos foram analisados por cenas (que delimitavam cada situação) e classificados como Assertivos, não Assertivos ou Agressivos, bem como detalhados em seus componentes moleculares.

#### 3.1 Tipo de pesquisa

Foi realizada uma pesquisa de campo, com abordagem qualitativa e com objetivos exploratórios acerca do tema.

A pesquisa de campo, de acordo com Marconi e Lakatos (2010), é frequentemente utilizada para conseguir informações acerca de um problema para o qual se busca uma resposta, a comprovação de uma hipótese ou, ainda, a descoberta de novos fenômenos e/ou as relações entre eles. Consiste na observação dos fenômenos e fatos tal como ocorrem durante a coleta de dados e no registro de variáveis consideradas importantes para sua análise. Assim, a pesquisa de campo não deve ser confundida com simples coleta de dados, que consiste em apenas uma fase de todos os tipos de investigação científica.

Nesta pesquisa, optou-se pelo estudo exploratório que, de acordo com Selltitz *et al.* (1975), pode ser caracterizado como investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de problemas para: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador ou modificar e clarificar conceitos. Geralmente obtêm-se descrições quantitativas e também qualitativas do objeto de estudo, devendo o pesquisador conceituar as inter-relações entre as propriedades do fenômeno, do fato ou do ambiente observado.

Ainda segundo as autoras acima citadas, o estudo exploratório é flexível quanto à coleta de dados, possibilitando opções por entrevistas, observação participante, análise de conteúdo, entre outras, para o estudo intensivo de um pequeno número de unidades. No entanto, geralmente não emprega técnicas probabilísticas de amostragem.

### **3.2 Área de realização**

A pesquisa foi realizada durante a aplicação do Treino de Habilidades Sociais Profissionais desenvolvido e aplicado pelo Grupo de Pesquisa em Planejamento, Gestão e Desenvolvimento de Carreiras em âmbito Regional, de uma universidade do interior do Estado de São Paulo.

Este treino consistiu em seis encontros, de aproximadamente três horas, realizados em sala da própria universidade, de 29/09/2016 a 03/11/2016, totalizando 18 horas.

Durante as sessões do treino foram realizadas atividades, incluindo as vivências relacionadas a situações trazidas pelos próprios participantes ou pela coordenadora do grupo. Nessas situações de interação, os participantes do grupo tiveram a oportunidade de desenvolver e treinar suas Habilidades Sociais Profissionais identificadas como deficitárias, esta situação de treino foi o foco dos registros dos dados observados.

Nesse treino, as atividades foram filmadas, para posterior análise e registro dos comportamentos apresentados, incluindo os aspectos molar e molecular.

As folhas de registro e o protocolo de observação foram definidos e desenvolvidos a partir da observação presencial das atividades e da análise das filmagens de vídeo.

As filmagens foram apagadas após a finalização desta pesquisa.

### **3.3 População e amostra**

A população em que a observação foi aplicada, foi composta de seis alunos de pós-graduação, sendo uma participante do sexo feminino e cinco do sexo

masculino, na faixa etária 23 a 44 anos. Todos os participantes eram alunos de pós-graduação que cursavam MBA em Gestão Empresarial, MBA em Gestão em Logística e MBA em Gestão de Projetos.

A amostra foi constituída das observações presenciais e das filmagens de vídeo realizadas durante o Treino de Habilidades Sociais Profissionais, desenvolvido e aplicado pelo Grupo de Pesquisa em Planejamento, Gestão e Desenvolvimento de Carreiras em âmbito Regional, de uma universidade do interior do Estado de São Paulo.

As filmagens foram divididas em cenas, a cada nova situação, para a realização do registro dos dados, o que facilitaria uma possível análise dos dados e a identificação do momento exato, referente a algum registro específico, caso necessário.

### **3.4 Instrumento**

O instrumento de pesquisa utilizado foi a observação sistemática e não participante, aplicada em situação real. Essa observação forneceu informações que possibilitaram o desenvolvimento de um protocolo de observação para o registro dos dados durante o Treino de Habilidades Sociais Profissionais.

Foram desenvolvidas três folhas de registro diferentes, que compõem o protocolo de observação apresentado neste estudo. Esse protocolo foi avaliado durante as sessões do treino e recebeu os ajustes necessários, até que se chegou à versão apresentada no capítulo de resultados.

### **3.5 Procedimento para coleta de dados**

A partir da submissão e aprovação deste estudo pelo Conselho de Ética em Pesquisa (CEP), sob CAAE de número 55602616.3.0000.5501, e da autorização institucional (Anexo E), cada participante assinou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Anexo F). Somente após essas etapas os dados foram coletados durante as sessões do treinamento, por meio de registro cursivo e pela análise das filmagens de vídeo. Foi aplicada a observação sistemática, para detalhamento dos



comportamentos identificados como primordiais para o desenvolvimento das Habilidades Sociais Profissionais dos participantes.

No Treino de Habilidades Sociais Profissionais (THSP), aplicado pelo Grupo de pesquisa Planejamento, Gestão e Desenvolvimento de Carreiras em âmbito Regional, os temas dos encontros abordaram o desenvolvimento de habilidades voltadas aos relacionamentos interpessoais, principalmente no ambiente de trabalho:

- 1) Estabelecimento do contrato com o grupo (definição das regras), introdução ao conceito de Habilidades Sociais, Cidadania e Direitos nas relações interpessoais, e Diferenças Individuais;
- 2) Tipos de Comportamento: Assertivo, Não Assertivo e Agressivo;
- 3) Dar e receber *Feedback*;
- 4) Dar e receber elogios;
- 5) Fazendo ou recusando pedidos e fazendo críticas e lidando com elas;
- 6) Humor, comportamento de Liderança e fechamento.

A observação foi realizada presencialmente pela pesquisadora e por um grupo composto por dois estudantes do último ano do curso de Psicologia da referida universidade. A análise dos vídeos foi realizada pela pesquisadora, por um grupo formado por dois estudantes do sexto período do mesmo curso e por um grupo composto por três observadores, considerados juízes, já experientes no Treino de Habilidades Sociais Profissionais.

As folhas de registro que compõem o protocolo de observação proposto foram utilizadas para o registro do comportamento dos participantes pelos observadores, que, por sua vez, foram treinados quanto aos conceitos de Habilidades Sociais e Habilidades Sociais Profissionais.

A folha de registro A – Registro de Observação Direta foi aplicada para observação presencial do treino. As folhas de registro B – Classificação de Assertividade, bem como a folha de registro C – Registro dos Componentes Moleculares foram utilizados para registrar os comportamentos observados na análise das gravações do treino. Foram feitos ajustes de acordo com a necessidade, tais como a exclusão de campos repetitivos ou desnecessários, com pouca ou nenhuma contribuição para uma futura análise dos dados, até que se chegou à versão definitiva.

### **3.6 Procedimento para análise de dados**

A análise dos dados foi realizada com base nos registros efetuados durante a observação do treino e das filmagens de vídeo pelos grupos de observadores.

Nesta pesquisa, o Grupo 1 de observadores, composto por dois estudantes do último ano do curso de Psicologia, analisou somente as sessões presenciais do treino. As filmagens foram analisadas pelo Grupo 2, composto por dois estudantes do sexto semestre do curso de Psicologia. O Grupo 3, que fez a observação presencial e também a análise dos vídeos, foi composto por três profissionais, doutores na área da Psicologia e com experiência na vivência e aplicação do Treino de Habilidades Sociais Profissionais. A pesquisadora esteve presente em todas as sessões do treino, acompanhando o registro dos dados e também, durante a análise das filmagens, com o objetivo de identificar possíveis dúvidas ou dificuldades dos observadores, durante o preenchimento.

As folhas de registro foram elaboradas em comparação às publicações e a alguns modelos de registro de observação já existentes. Estas foram as bases para a definição do protocolo de observação e dos modelos de folhas de registro a serem utilizadas no Treino de Habilidades Sociais Profissionais aplicado pelo Grupo de Pesquisa em Planejamento, Gestão e Desenvolvimento de Carreiras em âmbito Regional da referida universidade.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

As principais classes trabalhadas no Treino de Habilidades Sociais Profissionais foram direcionadas para: assertividade e controle da ansiedade; dar e receber elogios; conversação e desenvoltura social; autoexposição a desconhecidos e situações novas; e, autocontrole da agressividade. As sessões foram elaboradas para trabalhar especificamente essas habilidades. Estes resultados também foram base para o desenvolvimento das folhas de registro do protocolo de observação, como por exemplo, a Folha de Registro de Classificação da Assertividade.

Os temas trabalhados nos encontros seguiram a sequência abaixo, de acordo com as necessidades identificadas previamente e o andamento do grupo.

- 1) Estabelecimento do contrato com o grupo (definição das regras), introdução ao conceito de Habilidades Sociais, Cidadania e Direitos nas relações interpessoais, e Diferenças Individuais;
- 2) Tipos de Comportamento: Assertivo, Não Assertivo e Agressivo;
- 3) Dar e receber *Feedback*;
- 4) Dar e receber elogios;
- 5) Fazendo ou recusando pedidos e Fazendo e Lidando com as críticas;
- 6) Humor, comportamento de Liderança e fechamento.

A sequência do Treino de Habilidades Sociais Profissionais seguiu a proposta de Caballo (2014), que orienta que o planejamento do Treino de Habilidades Sociais deve incluir: identificação das habilidades sociais deficitárias; esclarecimento dos conceitos de comportamento assertivo, não assertivo e agressivo; reestruturação cognitiva; e; por fim, o treino comportamental.

Argyle (1972) propõe dois passos preliminares para o treino, que também foram seguidos: a identificação das habilidades que deverão ser trabalhadas no treino e a escolha das melhores técnicas para se trabalhar as habilidades deficitárias.

## **4.1 O protocolo de observação**

O protocolo de observação desenvolvido foi composto por três etapas, cada qual com uma folha de registro específica, mas interligadas, que serão descritas a seguir.

### **4.1.1 Folha de registro de observação direta**

Foi desenvolvida uma folha de registro dos dados coletados na observação presencial, denominada: Folha de Registro de Observação Direta (APÊNDICE A), aplicado em todos os encontros do Treino de Habilidades Sociais Profissionais. Esse modelo sofreu alterações, identificadas como necessárias para sua melhor aplicabilidade, tais como exclusão do campo “registro da situação social do grupo”, visto que se constatou que teria pouca relevância para o treino. As outras informações mantiveram-se, chegando-se assim ao modelo apresentado, que teve como base as folhas de registro propostos por Danna e Matos (1984) e Fagundes (2015).

Durante as sessões foram efetuados os registros pertinentes, utilizando a técnica de registro cursivo que, de acordo com Fagundes (2015, p. 45), consiste em “[...] descrever o que ocorre, no momento que ocorre, na sequência em que os fatos se dão, cuidando-se de seguir as recomendações técnicas para que se tenha uma linguagem científica”. Além de registrar o comportamento na sequência temporal em que ocorre, esse tipo de registro pode se referir a diversos comportamentos e eventos ambientais. Entretanto, é preciso estabelecer o grau de detalhamento que se pretende atingir e registrar. Assim, ao observar continuamente, devem-se selecionar certos eventos específicos, relacionados aos objetivos do estudo observacional.

Neste estudo, durante as observações presenciais foram registrados os componentes molares dos comportamentos apresentados pelos participantes. Esses componentes foram registrados por meio da observação das sessões gravadas em vídeo.

Para observação dos comportamentos apresentados no treino, além da “Folha de Registro de Observação Direta”, já citado, foi desenvolvido um protocolo

específico para a classificação dos comportamentos como Assertivo, Não-Assertivo ou Agressivo (APÊNDICE B), que recebeu o nome de “Folha de Registro de Classificação de Assertividade”, detalhado a seguir.

#### 4.1.2 Folha de Registro de Classificação de Assertividade

Elaborado em planilha de Excel (versão 2010), esse protocolo teve como objetivo gerar um gráfico em que ficassem claros, na análise dos resultados do treino, os comportamentos apresentados pelos participantes, bem como sua evolução ao longo das sessões. A Figura 6 ilustra o modelo desse protocolo.

Figura 6 – Folha de Registro de Classificação de Assertividade

Folha de Registro B - Classificação de Assertividade								
Data: 13/10/2016 Encontro nº: 03 Observador: 1								
Tema Trabalhado no encontro: Dar e receber Feedback								
Vídeo nº: 01								
Cena Nº	Participante (s)	Início da cena (...:...)	Término da cena (...:...)	Situação/ contexto	Comportamento emitido	Classificação		
						Assertivo	Não Assertivo	Agressivo
C1	P3	08:51	12:20	apresentação da tarefa.	P3 cede a vez para P1 apresentar "primeiro as damas" mas com ar de "ironia"		1	
	P1			Apresentação da tarefa: identificação dos próprios comportamentos (assertivos ou não)	Faz a apresentação de maneira tranquila, com comunicação verbal e não verbal adequadas ao contexto.	1		
				Relata situação em que a fila do banco mudou de posição e com a desorganização algumas pessoas tomaram a frente dela				
C2	P1	12:21	20:30	Feedback da coordenadora e do grupo (recebeu feedback positivo)	aceitou as considerações do grupo e incluiu exemplos do dia a dia no trabalho.	1		
C3	P3	20:35	28:23	Apresentação da tarefa: identificação dos próprios comportamentos (assertivos ou não)	boa apresentação, comunicação clara, mas usou muitos termos técnicos. Olhou para todos, mais vezes para a coordenadora do que para o grupo	1		
				Relatou dois exemplos - fila preferencial (esposa grávida) e de uma reunião na empresa				
C4	P3	28:30	35:02	Recebeu feedback do grupo: fala muito rápida, foco do olhar mais para a coordenadora do que para o grupo, linguagem muito técnica. Apoio das mãos nas cadeiras.	Aceitou as considerações do grupo e rebateu algumas, mostrando ansiedade e rubor na face diante de algumas contradições com o grupo.		1	1
C5	P4	35:10	30:48	P4 emite opinião sobre o comportamento de P3 na situação relatada.	P4 diz que percebe o comportamento emitido por P3 na situação relatada como agressivo	1		
	P3	38:50	42:18	P3 ouve feedback de P4	P3 ouve, mas não rebate. Rubor na face, baixa a cabeça, agita as pernas e mexe na caneta. Apresenta sinais de ansiedade.		1	
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Total						36	48	27

Fonte: Dados da pesquisa. Elaborado pela autora.

Nesse protocolo, o registro dos comportamentos deve ocorrer por meio da observação das filmagens de vídeo. O observador deve preencher os dados do cabeçalho e indicar os participantes da cena que observa.

Por “cena”, considera-se cada situação ocorrida durante o treino. Registram-se, então, o número da cena e o tempo de início e término. Posteriormente, o comportamento do participante é classificado como Assertivo, Não Assertivo ou Agressivo, naquela cena especificamente. Se houver outros participantes interagindo na mesma cena, seus comportamentos também devem ser registrados e classificados.

De acordo com Caballo (2014) e Alberti e Emmons (1973), no comportamento Assertivo o participante defende seus direitos, ideias e pensamentos sem ferir os

direitos do outro. No comportamento não assertivo ocorre a violação dos próprios direitos, o indivíduo não consegue expressar honestamente seus sentimentos, pensamentos e opiniões. Já no comportamento agressivo há a defesa de seus próprios direitos, mas geralmente de maneira inapropriada e violando o direito dos outros.

Esse protocolo pode gerar um gráfico para melhor visualização dos dados registrados, conforme mostra a Tabela 1, com uma simulação de resultados.

Tabela 1 – Resultados simulados da Folha de Registro de Classificação de Assertividade

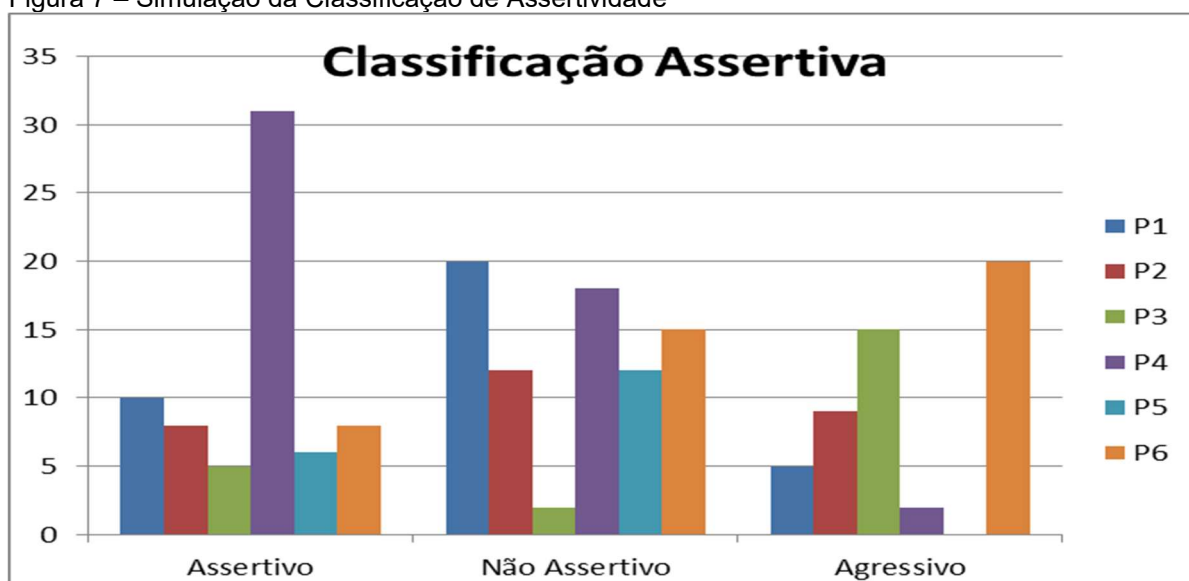
Participante	Classificação de Assertividade		
	Assertivo	Não Assertivo	Agressivo
P1	10	12	8
P2	0	0	0
P3	5	15	15
P4	15	10	2
P5	0	0	0
P6	6	11	2
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>48</b>	<b>27</b>

Fonte: Dados ilustrativos. Elaborado pela autora.

A partir desses resultados, pode-se gerar um gráfico para demonstrar os comportamentos apresentados por todos os participantes durante as sessões do treino ou para acompanhar a evolução de um dos participantes ao final do treino.

A Figura 7 apresenta o gráfico referente aos resultados da Tabela 2.

Figura 7 – Simulação da Classificação de Assertividade



Fonte: Elaborado pela autora, dados simulados.

De acordo com os dados apresentados, pode-se ter uma visão mais detalhada do comportamento dos participantes. Encontrando-se quem apresentou mais comportamentos Assertivos, Não assertivos ou Agressivos durante as sessões do treino, foi possível comparar seu comportamento com o dos outros participantes, bem como analisar os comportamentos predominantes no grupo.

Como exemplo, para análise da evolução de cada participante individualmente, pode-se elaborar uma planilha contendo as informações registradas na “Folha de Registro de Classificação de Assertividade” em cada sessão e, posteriormente, gerar o gráfico que ilustrará os comportamentos assertivos ou não, trazendo dados objetivos e quantitativos que comprovem a aquisição do comportamento assertivo dos participantes. Pode ainda ser usado para acompanhar a evolução deste comportamento e sua generalização, mesmo em sessões em que o treino contemple outras classes de comportamento.

Após o registro dos dados na “Folha de Registro de Classificação de Assertividade”, o observador deverá registrar os componentes moleculares apresentados pelo participante em seu comportamento, em cada cena. Este modelo será apresentado a seguir.

#### **4.1.3 Folha de Registro de Componentes Moleculares**

O protocolo de “Registro de Componentes Moleculares” (APÊNDICE C) é composto por 3 partes: Componentes Não Verbais, Componentes Paralinguísticos e Componentes Verbais. Esse modelo foi adaptado da proposta de Caballo (2014), sendo feitos os ajustes julgados pertinentes.

A Figura 8 ilustra o modelo de análise de um dos componentes moleculares não verbais.

Figura 8 – Folha de registro dos componentes moleculares (simulação)

Folha de Registro C - Registro dos Componentes Moleculares						
Data:			Encontro nº:			
Vídeo nº:			Observador:			
Tema :						
COMPONENTES Não Verbais (CNV)	Participantes					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
<b>1 - EXPRESSÃO FACIAL</b>						
1) Ar muito desagradável. Expressões negativas muito frequentes			C4			
2) Ar desagradável. Algumas expressões negativas			C5			
3) Ar normal. Leves expressões negativas	C1					
4) Ar agradável. Algumas expressões positivas	C2 - 3x		C1, C3	C5		
5) Ar muito agradável. Frequentes expressões positivas	C1 - 2x					

Fonte: Adaptado de Caballo (2014)

Este modelo traz o mesmo cabeçalho e os componentes moleculares detalhados, para que o observador faça os devidos registros.

Para cada cena registrada no protocolo anterior, o observador classificará os componentes moleculares apresentados pelos participantes, registrando na coluna correspondente o número da Cena (ex. C1), na linha do comportamento apresentado. Caso o participante apresente novamente aquele mesmo comportamento naquela cena, deverá registrar também o número de vezes que foi apresentado. Ex: C1 – 3x. Esse procedimento deve ser seguido para cada participante de cada cena.

Posteriormente, os dados registrados podem ser convertidos em gráficos, para facilitar a leitura e a análise dos resultados do Treino de Habilidades Sociais Profissionais. O objetivo desses gráficos é facilitar a leitura da evolução dos comportamentos dos participantes durante as sessões do treino.

Apesar do objetivo deste estudo não ser a análise dos resultados, a pesquisadora preocupou-se com esta questão, porque entende que o protocolo desenvolvido para a Observação do Treino de Habilidades Sociais Profissionais deve proporcionar condições para essa análise.

No protocolo de “Registro dos Componentes Moleculares”, a partir das cenas selecionadas os comportamentos apresentados devem ser detalhados por meio da análise de Componentes Verbais, Não-Verbais e Paralinguísticos. Deve apresentar o número de colunas correspondentes ao número de participantes do treino, à frente da coluna que contém a descrição dos comportamentos moleculares. Na coluna correspondente ao participante, o observador deve registrar o número da cena em



que ele apresentou aquele componente em seu comportamento, seguido do número de vezes que o apresentou. Esse registro facilita a identificação e também a justificativa da classificação daquele comportamento como Assertivo, Não Assertivo ou Agressivo, realizado no protocolo anterior. A partir desses dados, pode-se também fazer uma síntese dos componentes apresentados pelo participante, acompanhando assim seu desenvolvimento durante o treino.

#### 4.2 Teste do Protocolo

Os protocolos foram testados por dois grupos de observadores, estudantes do curso de Psicologia sem experiência prévia com o Treino de Habilidades Sociais Profissionais, conforme mostra o Quadro 5. A pesquisadora também observou e testou o protocolo de observação, que foi testado também pelo terceiro grupo de observadores, experientes na prática do Treino de Habilidades Sociais.

Quadro 5 – Grupos de Observadores do THSP

Grupo	Número de Componentes	Formação	A) Presencial; B) vídeo; e, C) presencial e vídeo
1	2	Último ano do curso de Psicologia	A
2	2	8º período do curso de Psicologia	B
3	3	Doutores em Psicologia com experiência no THSP.	B
4	1	Pesquisadora	C

Fonte: Dados da pesquisa

O treino dos observadores seguiu etapas que foram fundamentais para a compreensão do fenômeno observado e do protocolo aplicado. Essas etapas foram:

- a) apresentação dos principais conceitos envolvidos no protocolo observacional:
  - observação científica, modelos de folhas de registro e das diferentes formas de registro; e
  - definição de comportamento Assertivo, Não Assertivo e Agressivo.
- b) apresentação das folhas de registro que compõem o protocolo de observação;
- c) treino do registro nas folhas de registro, por meio da observação e registro dos comportamentos apresentados pelos personagens do episódio 13 da série infantil “Família Dinossauro”;

d) análise das respostas e esclarecimento de possíveis dúvidas sobre o protocolo de observação.

Após esse treino, os alunos iniciaram a observação não participativa e realizaram os registros dos comportamentos dos participantes, gravados em vídeo durante as sessões do Treino de Habilidades Sociais Profissionais.

Os observadores estavam livres para propor sugestões de melhoria para as folhas de registro e para o protocolo.

O cálculo do índice de concordância entre os observadores foi feito pela divisão do total de concordâncias pela soma das concordâncias somada às discordâncias, multiplicado por cem, ou seja:

$$[\text{concordância} / (\text{concordância} + \text{discordâncias})] * 100.$$

O índice de concordância foi calculado para as folhas de registro: “Classificação de Assertividade” e de “Registro dos Componentes Moleculares”. Não foi realizado o cálculo para a “Folha de Registro de Observação Direta”, por se tratar de registro cursivo.

A Tabela 2 mostra o cálculo detalhado.

Tabela 2 – Cálculo do índice de concordância - “Classificação de Assertividade”

Comportamentos	Obs. A	Obs. B	Concordâncias	Discordâncias	Total	Índice de Concordância
<b>Assertivo</b>	11	8	8	3	11	<b>72%</b>
<b>Não Assertivo</b>	6	8	6	2	8	<b>75%</b>
<b>Agressivo</b>	10	8	8	2	10	<b>80%</b>
<b>Total Geral</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>29</b>	<b>93%</b>

Fonte: Dados da pesquisa

O resultado do cálculo entre os dois observadores sem experiência com o THSP foi, no Total Geral, de 93%, considerado válido para o índice de concordância entre os observadores. Com relação aos comportamentos observados, os resultados foram satisfatórios para os comportamentos “Assertivo”, “Não assertivo” e “Agressivo”. De acordo com Danna e Matos (194) e Fagundes (2015), quando o resultado está abaixo de 70%, a categoria do comportamento deve ser revista juntamente com os observadores, podendo haver necessidade de esclarecimento do conceito e/ou maior treino dos observadores.

Para o cálculo do índice de concordância da folha de registro “Registro dos Componentes Moleculares no THSP”, foi feito um cálculo geral, analisando todas as categorias em conjunto, visto que, no caso de se registrarem vários tipos de comportamentos, Fagundes (2015, p. 104) indicam dois caminhos a seguir: “[...] (a) verificar a concordância entre os observadores relativamente a cada uma das categorias comportamentais em separado e/ou (b) a todas elas em conjunto”.

A Tabela 3 mostra o detalhamento deste cálculo.

Tabela 3 – Cálculo do índice de concordância - “Registro dos Componentes Moleculares”

<b>Componentes</b>	<b>Obs. A</b>	<b>Obs. B</b>	<b>Concordâncias</b>	<b>Discordâncias</b>	<b>Total</b>	<b>Índice de Concordância</b>
<b>Não verbais</b>	168	138	138	30	168	<b>82%</b>
<b>Paralinguísticos</b>	196	157	157	39	196	<b>80%</b>
<b>Verbais</b>	140	101	101	39	140	<b>79%</b>
<b>Total Geral</b>	<b>504</b>	<b>396</b>	<b>396</b>	<b>108</b>	<b>504</b>	<b>78%</b>

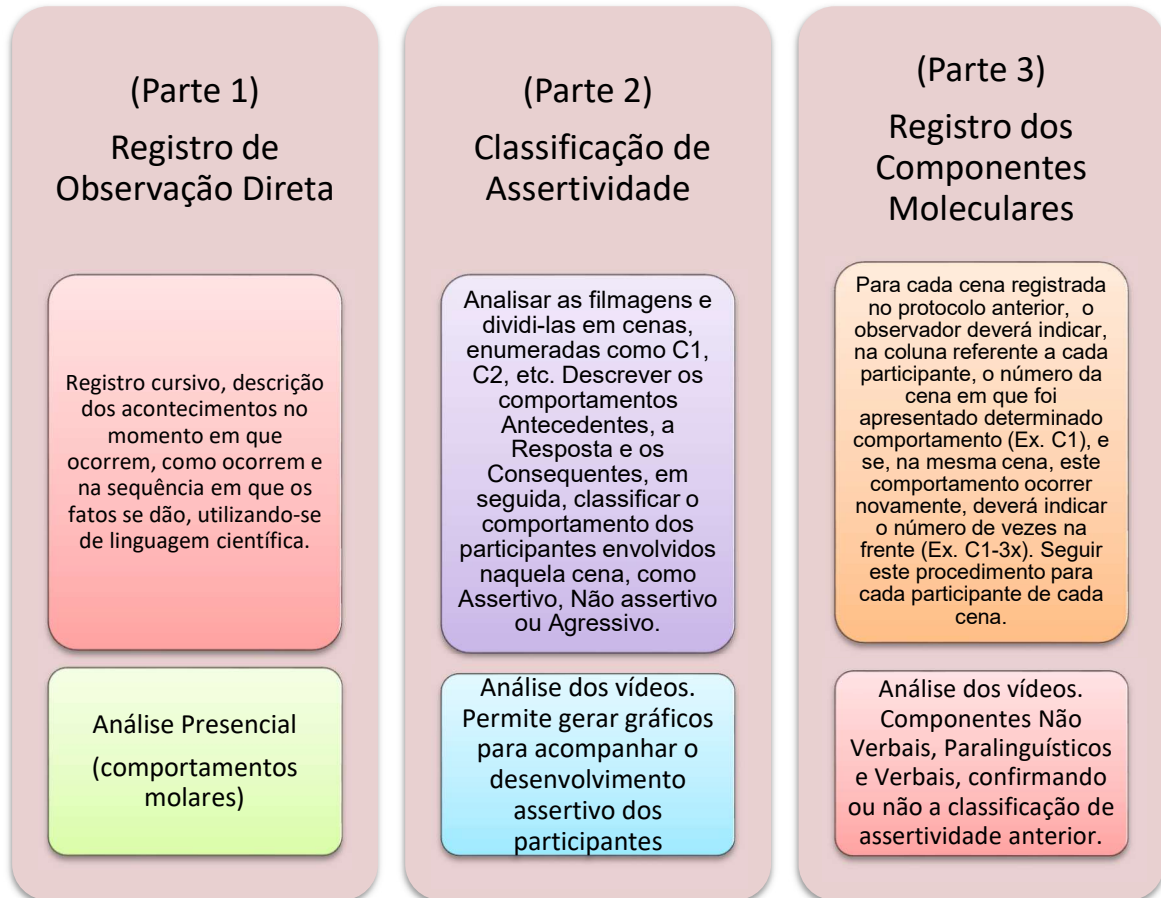
Fonte: Dados da pesquisa

Quanto ao índice geral de concordância para a folha de “Registro dos Componentes Moleculares”, o resultado foi de 78%, considerado positivo para a concordância entre os observadores. O índice de concordância para os componentes Não Verbais foi de 82%, para os Paralinguísticos foi de 80%, e de 79% para os componentes Verbais moleculares do comportamento, alcançando-se, em todos os itens, índices acima de 70%.

Assim, as etapas do protocolo de observação podem ser resumidas conforme apresentadas na Figura 9.

Esse protocolo de observação permite que se registrem os dados do Treino de Habilidades Sociais Profissionais de maneira objetiva, trazendo resultados mais claros e fidedignos quanto à evolução dos comportamentos dos participantes e permitindo uma avaliação quantitativa da interpretação dos dados, além da qualitativa.

Figura 9 – Protocolo de Observação aplicado ao Treino de Habilidades Sociais Profissionais



Fonte: desenvolvido pela autora.

Espera-se, com este estudo, contribuir com os pesquisadores que utilizam a observação como instrumento de pesquisa e, principalmente, com os estudiosos do tema “habilidades sociais” e “habilidades sociais profissionais”. Isso porque esta investigação desenvolveu um protocolo de observação aplicado ao Treino de Habilidades Sociais Profissionais que pode ser adaptado a outros estudos, com diferentes públicos.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo desenvolver um protocolo de observação aplicado ao Treino de Habilidades Sociais Profissionais, junto ao Grupo de Pesquisa Planejamento, Gestão e Desenvolvimento de Carreiras em âmbito Regional de uma universidade do interior do Estado de São Paulo. Para isso, buscou-se identificar as principais classes de comportamentos abordadas no Treino e os modelos de folhas de registro de observação já existentes. A revisão de literatura permitiu atender a esses dois primeiros objetivos específicos deste estudo. Com o estudo de campo buscou-se, também, definir as categorias de observação, construir folhas de registro de observação e testar a sua confiabilidade com base no índice de concordância entre os observadores. Por fim, elaborou-se o protocolo de observação, que pode ser aplicado, tanto ao Treino de Habilidades Sociais Profissionais, como a outras situações em que haja interação entre pessoas, em diferentes contextos.

Os modelos de folhas de registro de observação apresentados na revisão de literatura foram um ponto de partida para a elaboração da Folha de Registro de Observação Direta, realizado presencialmente. Esse modelo passou por ajustes necessários à adequação da situação de Treino de Habilidades Sociais, e foi utilizada filmagem como recurso para analisar os dados nas folhas de registro seguintes. Essas adaptações foram realizadas de acordo com as melhorias sugeridas e/ou com as dificuldades encontradas pelos observadores durante o registro presencial.

A folha de registro de “Classificação de Assertividade” foi desenvolvida a partir da análise dos vídeos, com o intuito de identificar e classificar o comportamento dos participantes como assertivo, não assertivo ou agressivo, em situações diversas que se apresentaram durante o treino.

As habilidades sociais estão diretamente relacionadas à maneira como os indivíduos se comportam em situações de grupo, em seus relacionamentos interpessoais. O comportamento assertivo contribui para o desenvolvimento adequado dessas relações no ambiente de trabalho. Saber defender seu ponto de vista e seus direitos sem ferir os direitos do outro faz com que essas relações se apresentem de forma positiva, contribuindo para que se fortaleçam, para criar um

clima mais harmonioso e para o trabalho em equipe, trazendo ganhos consideráveis aos resultados da organização.

A Classificação de Assertividade deve considerar o contexto em que a situação ocorre, pois é esperado que um indivíduo competente socialmente seja capaz de transitar entre esses três tipos de comportamento, dependendo da exigência da situação e do contexto. Por exemplo, é esperado que um líder apresente algum nível de agressividade em seu comportamento, mas no sentido de mobilidade, de buscar seus objetivos, de tomar iniciativas, de defender sua equipe diante de uma situação de conflito, mas não de violência ou violação de direitos do grupo.

A terceira folha de registro, desenvolvida com base nos estudos de Caballo (2014), denominada “Registro dos Componentes Moleculares”, dá suporte à Folha de Registro de Classificação de Assertividade. Essa folha de registro, que também passou por ajustes para adequação ao estudo, possibilita o registro dos componentes verbais, não verbais e paralinguísticos que dão sustentação à classificação.

As filmagens trazem importantes contribuições para o observador, porque facilitam o registro dos dados e a utilização de recursos como: pausar a filmagem, retornar a algum ponto que gerou dúvida ou que deva ser revisto, em virtude da riqueza de detalhes. Esses detalhes perdem-se na observação direta, mas são preservados na filmagem. Além disso, facilitam a identificação de comportamentos chave para o objetivo do estudo.

Ainda que a situação de observação apresente limitações e desvantagens, como a influência da presença de um observador, a dificuldade de neutralidade por parte do observador, o uso das câmeras de vídeo, entre outras apontadas pela literatura, a utilização de uma metodologia observacional aplicada ao Treino de Habilidades Sociais Profissionais traz importantes contribuições ao pesquisador. Isso porque pode aumentar a confiabilidade dos registros realizados, atendendo aos rigores científicos necessários para que os dados apresentem maior fidedignidade e proximidade ao fenômeno observado, assegurando assim a validade do estudo.

Outra contribuição da aplicação de um protocolo de observação refere-se à definição do que deve ser observado e do modo como pode ser feito o registro das informações, considerando-se o objetivo da observação ou do estudo e o contexto.

Para que o protocolo de observação atinja seus objetivos, é preciso treinar os observadores e, posteriormente, aplicar o cálculo de concordância para testar o grau de confiabilidade das informações registradas. Um índice abaixo de 70% indica que o treino dos observadores precisa ser revisto ou que o registro na folha ainda não está claro. Neste estudo, as folhas de registro obtiveram índices acima de 70%, portanto o protocolo de observação apresenta um nível considerado bom, quanto à confiabilidade.

O gráfico gerado a partir dos registros na folha de Classificação de Assertividade possibilita que o pesquisador acompanhe o desenvolvimento e a evolução do comportamento de um participante ou do grupo, pois apresenta um potencial de medida de aquisição de comportamento. Assim, o coordenador consegue direcionar o treino de acordo com esses resultados parciais.

Acredita-se que os objetivos deste estudo foram alcançados, uma vez que as folhas de registro foram aplicadas e ajustadas às necessidades do treino de habilidades sociais profissionais e que trazem informações relevantes quanto ao desenvolvimento das habilidades sociais profissionais dos participantes, permitindo a interpretação quantitativa e qualitativa dos dados registrados.

Há necessidade de novas aplicações desta metodologia, para que possa ser comprovada sua eficácia em outros Treinos de Habilidades Sociais Profissionais ou até mesmo em outras áreas, como da saúde ou da educação, em que haja interação entre pessoas, procedendo-se às devidas adaptações. Espera-se que este estudo desperte o interesse de outros pesquisadores em direcionar seus questionamentos ao desenvolvimento de metodologias de observação, contribuindo assim para o constante desenvolvimento dessa temática no meio acadêmico científico.

## REFERÊNCIAS

ALBERTI, R. E., EMMONS, M. L. **Comportamento Assertivo: Um guia de auto-expressão**. Tradução de Jane Maria Corrêa. Califórnia: Interlivros, 1973.

ALVES, Paola Biasoli et al . A construção de uma metodologia observacional para o estudo de crianças em situação de rua: criando um manual de codificação de atividades cotidianas. **Estud. psicol. (Natal)**, Natal , v. 4, n. 2, p. 289-310, Dec. 1999 . Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-294X199900200006&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X199900200006&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 17 Dez. 2016.

ARGYLE, M. **The psychology of interpersonal behavior**. 2. ed. London: Penguin Books, 1972.

BARROS, C. A. C.; OLIVEIRA, A. L.; TADEUCCI, M. S. R, Comportamentos e habilidades sociais do líder: estudo exploratório sobre a visão de funcionários de uma empresa familiar. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE HABILIDADES SOCIAIS, 2., 2009, Rio de Janeiro. **ANAIS...** As habilidades sociais e a qualidade das relações interpessoais: pesquisa, teoria e prática. Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <<http://betara.ufscar.br:8080/pesquisa/rihs/ii-sihs-1> > Acesso em: 10 jun. 2015.

BOLSONI-SILVA, A. T. *et al.* **Habilidades sociais no Brasil: uma análise dos estudos publicados em periódicos**. In BANDEIRA, M.; DEL PRETTE, Z. A. P; DEL PRETTE, A. (Orgs.) Estudos sobre habilidades sociais e relacionamento interpessoal. (p. 1-45). São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.

BROWN, K. W. *et al.* **Research methods in human development**. 2. ed. Califórnia: Mayfield Publishing, 1999. Disponível em: <<file:///C:/Users/User/Documents/Meus%20Documentos/1.%20MESTRADO/0.%20DISSERTAÇÃO/Observação/ResearchMethodsInHumanDevelopment.pdf>> Acesso em 25/07/2016.

CABALLO, V. E. **Manual de avaliação e treinamento das habilidades sociais**. 1.ed. [5.reimpr.] Tradução de Sandra M. Dolinsk. São Paulo: Santos, 2014.

CANO, D. S.; SAMPAIO, I. T. A.. O método de observação na psicologia: considerações sobre a produção científica. **Interação em Psicologia**. Curitiba, (11)2, p.199-210, 2007.



CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

COLEPICCOLO, E. **Uma Análise Cientométrica do Campo das Habilidades Sociais**. 2015. 167 f. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de São Carlos. São Carlos, 2015.

CORDAZZO, Sheila Tatiana Duarte *et al.* Metodologia observacional para o estudo do brincar na escola. **Aval. psicol.**, Porto Alegre, v. 7, n. 3, p. 427-438, dez. 2008. Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1677-04712008000300014&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712008000300014&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 17 dez 2016.

COZBY, P. C. **Métodos de pesquisa em ciências do comportamento**. Tradução de Paula Inez Cunha Gomide; Emma Otta. São Paulo: Atlas, 2003.

DANNA, M. F.; MATOS, M. A. **Ensinando observação: uma introdução**. São Paulo: Edicon, 1982.

DANNA, M. F.; MATOS, M. A. **Aprendendo a observar**. 2. ed. São Paulo: Edicon, 2011.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. **Psicologia das relações interpessoais**. 10. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. **Treinamento em habilidades sociais: panorama geral da área**. In HANSE, V. G. *et al.* (Orgs.) Belo Horizonte: Health, 2000.

\_\_\_\_\_. **Inventário de Habilidades Sociais (IHS-Del-Prette)**: Manual de aplicação, apuração e interpretação. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2001

\_\_\_\_\_. **Psicologia das habilidades sociais: terapia, educação e trabalho**. 9. V. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

\_\_\_\_\_. Pesquisa e prática em habilidades sociais: intercâmbios do Brasil com outros países. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE HABILIDADES SOCIAIS, 4., 2013, Taubaté. **ANAIS...** Diálogos e intercâmbio sobre pesquisa e prática. Niterói, 2013. Disponível em: <<http://betara.ufscar.br:8080/pesquisa/rihs/iv-sihs>> Acesso em: 11 jun. 2015.

Del Prette, A., & Pereira, C. S. Procedimentos de observação em situações estruturadas para avaliação de habilidades sociais profissionais de adolescentes. **Revista Psicolog**, 1, 55-67, 2008.

FAGUNDES, A. J. F. M., **Descrição, definição e registro do comportamento**. 17. ed. São Paulo: Edicon, 2015.

FLIGSTEIN, N. Habilidade social e a teoria dos campos. **Revista de Administração de Empresas**, v. 47, n. 2, p. 61-80, 2007.

GIL, F. Habilidades sociales en el trabajo y en las organizaciones. In: GIL, F.; RUBIO, J. M. L. **Habilidades sociales: teoria, investigación e intervención**. Madrid: Síntesis, 1998. Cap.9, p.187-199.

GUEDES, A. S.; SODRÉ, P. H. C. O nível de habilidades sociais em líderes de setor de uma empresa multinacional. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE HABILIDADES SOCIAIS, 3., 2011, Taubaté. **ANAIS...** Habilidades Sociais, Cultura, Pesquisa e Prática. Taubaté, 2011. Disponível em: <<http://betara.ufscar.br:8080/pesquisa/rihs/sihs2011>> Acesso em: 11 jun. 2015.

GRESHAM, F. M. Análise do comportamento aplicada às habilidades sociais. In: DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. **Psicologia das habilidades sociais: diversidade teórica e suas implicações**. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.

KOGA, A. C. B. C.; RODRIGUES, M. S. Habilidades sociais profissionais: um estudo bibliométrico nos Anais do Seminário Internacional de Habilidades Sociais, nas edições de 2007 a 2013. **Revista do Pesquisador**, v.01, 2016. Taubaté. Disponível em: < [https://issuu.com/unitau/docs/mipg\\_revista](https://issuu.com/unitau/docs/mipg_revista)> Acesso em 07 jul. 2016.

LOPES, D. C. Habilidades sociais profissionais: definição e interrelações. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE HABILIDADES SOCIAIS, 4., 2013, Taubaté. **ANAIS...** Diálogos e intercâmbio sobre pesquisa e prática. Niterói, 2013. Disponível em: <<http://betara.ufscar.br:8080/pesquisa/rihs/iv-sihs>> Acesso em: 11 jun. 2015.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo**. 15. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2005.

MURTA, S. G. Aplicações do treinamento em habilidades sociais: análise da produção nacional. **Psicologia: reflexão e crítica**, Goiás, v.18, n.2, p.283-291, 2005.

PASQUALI, L. *et al.* **Instrumentação Psicológica: fundamentos e práticas**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

PEREIRA, C. S.; **Programa de habilidades sociais profissionais para pessoas com deficiência física desempregadas: necessidades, processo e efeitos**. 2010. 239 f. Tese (Doutorado em Educação Especial) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2010.

POPE, C., MAYS, N. **Pesquisa qualitativa na atenção à saúde**. Tradução de Ananyr Porto Fajardo. São Paulo: Artmed, 2009.

PRAIA, J. F., CACHAPUZ, A. F. C., GIL-PÉREZ, D. Problema, teoria e observação em ciência: para uma reorientação epistemológica da educação em ciência. **Ciência e Educação**, v.8, n.1, p.127-145, 2002. Disponível em <file:///C:/Users/User/Documents/Meus%20Documentos/1.%20MESTRADO/0.%20DISSERTAÇÃO/Problema,%20teoria%20e%20observação%20em%20ciência-%20para%20uma%20reorientação%20epistemológica%20da%20educação%20em%20ciência.pdf > Acesso em: 22 abr. 2016.

RÉ, R.; RIBEIRO, M. J. F. X. Revisão do emprego do termo “habilidades sociais” em artigos do ENANPAD de 2003 a 2009. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE HABILIDADES SOCIAIS, 3., 2011, Taubaté. **ANAIS...** Habilidades Sociais, Cultura, Pesquisa e Prática. Taubaté, 2011. Disponível em: <<http://betara.ufscar.br:8080/pesquisa/rihs/sihs2011>> Acesso em: 11 jun. 2015.

RODRIGUES, V.; ARAUJO, E. A. S. Análise de produção científica em habilidades sociais. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE HABILIDADES SOCIAIS, 3., 2011, Taubaté. **ANAIS...** Habilidades Sociais, Cultura, Pesquisa e Prática. Taubaté, 2011. Disponível em: <<http://betara.ufscar.br:8080/pesquisa/rihs/sihs2011>> Acesso em: 11 jun. 2015.

RODRIGUES, M. S., *et al.* Habilidades interpessoais nas competências gerenciais e de liderança. In DEL PRETTE, Z. A. P. *et al.* **Habilidades sociais: diálogos e intercâmbios sobre pesquisa e prática**, Novo Hamburgo: Sinopsys, 2015.

RODRIGUEZ, F. G. Habilidades de trabalho em equipe nas organizações. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE HABILIDADES SOCIAIS, 3., 2011, Taubaté. **ANAIS...** Habilidades Sociais, Cultura, Pesquisa e Prática. Taubaté, 2011. Disponível em: <<http://betara.ufscar.br:8080/pesquisa/rihs/sihs2011>> Acesso em: 11 jun. 2015.

RUBIO, J. M. L., ANZANAO, S. M., Aproximación conceptual a las habilidades sociales. In: GIL, F.; RUBIO, J. M. L. **Habilidades sociales: teoría, investigación e intervención**. Madrid: Síntesis, 1998. Cap.1, p.12-23.

SELLTIZ, *et al.* **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. 1.ed. [5.reimpr.] Tradução de Dante Moreira Leite. São Paulo: EPU, 1975.

SILVA, R. J. B.; TADEUCCI, M. S. R. Habilidades sociais de liderança numa perspectiva futura. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE HABILIDADES SOCIAIS, 3., 2011, Taubaté. **ANAIS...** Habilidades Sociais, Cultura, Pesquisa e Prática. Taubaté, 2011. Disponível em: <<http://betara.ufscar.br:8080/pesquisa/rihs/sihs2011>> Acesso em: 11 jun. 2015.

VIANNA, H. M., **Pesquisa em educação: a observação**. Brasília: Liber Livro Editora, 2007.

**ANEXO A - Folha de Registro Cursivo**

<p>Folha de Registro I Registro Cursivo</p>
Objetivo: .....
Situação de Observação: .....
.....
.....
Sujeito (s) .....
.....
.....
Técnica de Observação: Registro Cursivo
Início: ..... Término ..... Duração ..... Data: / /
1ª Parte. Registro proviório ou rascunho
.....
.....
.....
.....
2ª Parte. Registro definitivo (passado a limpo)
.....
.....
.....
.....
Notas (indicação de circunstâncias que pareceram importantes)
.....
.....

Fonte: Fagundes (2015, p. 144).

**ANEXO B – Protocolo de Observação – Registro Cursivo**

Protocolo de Observação	
1. Nome do Observador:	
2. Objetivo da Observação:	
3. Data da Observação:	_____
4. Horário da Observação: Início: _____ Término: _____	
5. Diagrama da Situação:	
6. Relato do ambiente físico:	
7. Descrição do sujeito observado:	
8. Relato do ambiente social:	
9. Técnica de amostragem e registro:	
10. Registro propriamente dito:	

Fonte: Adaptado de Danna e Matos (2015, p. 46)

### ANEXO C – Folha de Registro de Evento ou Duração

Folha de Registro II Evento ou Duração	
Objetivo: .....	
Sujeito (s) .....	
.....	
Situação de Observação: .....	
.....	
.....	
Técnica de Observação: Registro .....	
Início: ..... Término ..... Duração ..... Data: / /	
Comportamento (s) Observado (s). (Dar definição)	
.....	
.....	
<b>Comportamento (s)</b>	<b>Frequência ou duração</b>
Notas (indicação de circunstâncias que pareceram importantes)	
.....	
.....	

Fonte: Adaptado de Fagundes (2015, p. 149)

### ANEXO D – Folha de Registro de Intervalos ou amostragem

Folha de Registro III				
Intervalos ou Amostragem				
Objetivo: .....				
Sujeito (s) .....				
.....				
Situação de Observação: .....				
.....				
.....				
Técnica de Observação: Registro .....				
Início: ..... Término ..... Duração ..... Data: / /				
Comportamento (s) Observado (s). (Dar código, denominação, definição e, se for o caso, os critérios de ocorrência)				
<b>Minuto</b>	<b>Comportamento</b>			
	<b>Intervalos</b>			
	15	30	45	60
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
Notas (indicação de circunstâncias que pareceram importantes) .....				
.....				
.....				

Fonte: Adaptado de Fagundes (2015, p. 153)



## **ANEXO E – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido Institucional**

Esta pesquisa está sendo realizada pelo Sra. **ANDREZA CRISTINA BOTH CASAGRANDE KOGA**, aluna do Mestrado em Gestão e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade de Taubaté (PPGA), como dissertação de mestrado, sendo orientada e supervisionada pela professora Dra. **MARILSA DE SÁ RODRIGUES**.

Seguindo os preceitos éticos, informamos que a participação dessa organização será absolutamente sigilosa, não constando o nome ou qualquer outro dado que possa identificar o participante no manuscrito final da dissertação ou em qualquer publicação posterior sobre esta pesquisa. Informamos ainda que, pela natureza da pesquisa, a participação não acarretará quaisquer danos à organização. A seguir, damos as informações gerais sobre esta pesquisa, reafirmando que qualquer outra informação poderá ser fornecida a qualquer momento, pelo aluno pesquisador ou pelo professor responsável.

**TEMA DA PESQUISA:** DESENVOLVIMENTO DE UM PROTOCOLO DE OBSERVAÇÃO APLICADO AO TREINO DE HABILIDADES SOCIAIS PROFISSIONAIS

**OBJETIVO:** Desenvolver e padronizar um protocolo de observação em situação de treino de Habilidades Sociais Profissionais.

**PROCEDIMENTO:** A pesquisa será realizada durante a aplicação do Treino de Habilidades Sociais Profissionais, desenvolvido e aplicado pelo Núcleo de Gestão de Carreiras de uma Universidade do interior do Estado de São Paulo. As sessões serão gravadas e, após a análise do material, serão apagadas.

**SUA PARTICIPAÇÃO:** Autorizar a aplicação da pesquisa nesta organização.

Após a conclusão da pesquisa, prevista para MARÇO/2017, uma dissertação, contendo todos os dados e conclusões, estará à disposição na Biblioteca da Universidade de Taubaté, assim como no acervo *on line* da Universidade de Taubaté e no banco digital de teses e dissertações da Capes.

Agradecemos antecipadamente e enfatizamos que a participação da organização contribuirá para a construção de conhecimento atual na área da pesquisa.

Taubaté, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2016.

---

**Profa. Dra. Marilsa de Sá Rodrigues**

---

**Andreza Cristina Both Casagrande Koga**

Tendo ciência das informações contidas neste Termo de Consentimento, Eu

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, portador da Cédula de Identidade nº \_\_\_\_\_, responsável pela organização \_\_\_\_\_, autorizo a aplicação desta pesquisa.

Local, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2016.

---

Assinatura

## **ANEXO F – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**

O Sr.(a) está sendo convidado (a) a participar da pesquisa DESENVOLVIMENTO DE UM PROTOCOLO DE OBSERVAÇÃO APLICADO AO TREINO DE HABILIDADES SOCIAIS PROFISSIONAIS. Nesta pesquisa pretendemos DESENVOLVER UM PROTOCOLO DE OBSERVAÇÃO EM SITUAÇÃO DE TREINO DE HABILIDADES SOCIAIS PROFISSIONAIS. Sua colaboração: participar do Treino de Habilidades Sociais Profissionais, desenvolvido pelo Núcleo de Gestão de Carreiras da universidade.

A pesquisa apresenta baixa probabilidade de provocar desconforto, e os procedimentos utilizados não oferecem riscos à sua dignidade.

Acredita-se que a pesquisa possa gerar informações relevantes, a fim de contribuir com o Treino em Habilidades Sociais Profissionais e outros estudos que fazem uso do método de observação direta.

Para participar deste estudo o Sr. (a) não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Terá o esclarecimento sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para recusar-se a participar. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que é atendido pelo pesquisador, que tratará a sua identidade com padrões profissionais de sigilo.

Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição, quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão.

O (a) Sr. (a) não será identificado em nenhuma publicação relacionada a esta investigação científica.

Os dados e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 (cinco) anos, e após esse tempo serão destruídos. Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias: uma cópia será arquivada pelo pesquisador responsável, e a outra será fornecida ao senhor.

---

Pesquisador Responsável: ANDREZA CRISTINA BOTH CASAGRANDE KOGA

Eu, \_\_\_\_\_, portador do documento de Identidade \_\_\_\_\_, fui informado (a) dos objetivos da pesquisa DESENVOLVIMENTO DE UM PROTOCOLO DE OBSERVAÇÃO APLICADO AO TREINO DE HABILIDADES SOCIAIS PROFISSIONAIS, de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar, se assim o desejar.

Declaro que concordo em participar. Recebi uma cópia deste termo de consentimento livre e esclarecido e que me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Taubaté \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2016.

---

Assinatura do(a) Participante

**APENDICE A – Folha de Registro de Observação Direta**

**Folha de Registro A - Observação Direta**  
**Registro cursivo, identificação do ambiente e dos participantes**

**DATA:** \_\_\_\_\_ **sessão nº** \_\_\_\_\_ **Observador(a):** \_\_\_\_\_

**Tipo de Observação:** ( ) Não participante ( ) Participante

**Técnica de Registro Utilizada:** \_\_\_\_\_

**Hora início:** \_\_\_\_\_ **Hora término:** \_\_\_\_\_

**Tema da sessão:** \_\_\_\_\_

**Diagrama do ambiente:** desenhar e detalhar a configuração do ambiente, posição das câmeras, dos coordenadores e do(s) observador(es).

Diagrama

**Legenda:**

- Câmera
- Participantes
- Coordenadores
- Observadores

**Identificação dos participantes (iniciais dos nomes):**

**Descrição do(s) sujeito (s) observado(s): (quem são?)**

**Identificação do Local (onde ocorre a observação):**

**Informações complementares** \_\_\_\_\_

---



---

**Registro dos dados (comportamentos molares e estrutura da sessão) - usar o verso, se necessário**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



## APÊNDICE C - Registro dos Componentes Moleculares

Folha de Registro C - Registro dos Componentes Moleculares						
Data:	Encontro nº:					
Vídeo nº:	Observador:					
Tema:						
COMPONENTES Não Verbais (CNV)	Participantes					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
<b>1 - EXPRESSÃO FACIAL</b>						
1) Ar muito desagradável. Expressões negativas muito frequentes			C4			
2) Ar desagradável. Algumas expressões negativas			C5			
3) Ar normal. Leves expressões negativas	C1					
4) Ar agradável. Algumas expressões positivas	C2 - 3x		C1, C3	C5		
5) Ar muito agradável. Frequentes expressões positivas	C1 - 2x					
<b>2 - OLHAR</b>						
a1) Olha muito pouco. Impressão negativa						
a2) Olha continuamente. Muito desagradável.						
b1) Olha pouco. Impressão um pouco negativa						
b2) Olha em excesso. Desagradável						
c) Frequência e padrão de olhar normais.						
d) Frequência e padrão de olhar bons. Agradável						
e) Frequência e padrão de olhar muito bons. Muito Agradável						
<b>3 - SORRISOS</b>						
a1) sorrisos totalmente ausentes. Impressão muito negativa						
a2) sorrisos contínuos. Muito desagradável						
b1) Sorrisos pouco frequentes. Impressão um pouco desagradável						
c) Padrão e Frequência de sorrisos normais.						
d) Padrão e Frequência de sorrisos bons. Agradável						
e) Padrão e Frequência de sorrisos muito bons. Muito Agradável						
<b>4 - GESTOS</b>						
a) Não faz nenhum gesto, mãos imóveis. Impressão muito negativa						
b) Alguns gestos, mas escassos. Impressão negativa						
c) muitos gestos - muito negativo						
d) Frequência e padrão de gestos normais						
e) Boa frequência e distribuição dos gestos. Impressão positiva						
<b>5 - APRESENTAÇÃO PESSOAL</b>						
a) Muito desalinhada. Muito desagradável e sem atrativos.						
b) Um pouco desalinhada. Um pouco desagradável e pouco atraente						
c) Aparência normal.						
d) Aparência agradável, passa uma boa impressão pessoal.						
e) Muito boa aparência. Muito agradável.						
Observações:						

COMPONENTES PARALINGÜÍSTICOS (CP)	Participantes					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
<b>7 - VOLUME DA VOZ</b>						
a1) Não se ouve. Volume excessivamente baixo. Impressão muito negativa						
a2) Volume extremamente alto (quase grita). Muito desagradável						
b) Voz baixa. Impressão um pouco negativa						
c) Voz normal. Aceitável.						
d) Volume de voz bastante adequado. Impressão positiva.						
e) Volume de voz muito adequado. Impressão muito positiva.						
<b>8- ENTONAÇÃO</b>						
a) Nada expressiva, monótona, aborrecida. Muito desagradável						
b) Pouco expressiva. Ligeiramente monótona. Desagradável.						
c) Entonação normal, aceitável						
d) Boa entonação, voz interessante, viva. Agradável						
e) Muito boa entonação, muito animada e expressiva. Muito animada						
<b>9 - TIMBRE</b>						
a) Muito desagradável, muito agudo ou muito grave. Impr. Muito negativa						
b) Um pouco desagradável, agudo ou grave de forma negativa						
c) Timbre normal, nem agradável nem desagradável						
d) Timbre agradável. Impressão positiva.						
e) Timbre muito agradável. Impressão muito positiva						
<b>10 - FLUÊNCIA</b>						
a) Muitas perturbações ou pausas embaraçosas. Muito desagradável.						
b) Frequentes perturbações ou pausas embaraçosas. Desagradável.						
c) Pausas e perturbações normais. Não causa impressão negativa.						
d) Quase sem perturbações e pausas embaraçosas. Agradável.						
e) Sem perturbações nem pausas embaraçosas. Muito agradável.						
<b>11 - VELOCIDADE</b>						
a1) Fala extremamente rápido. Não se entende nada. Muito desagradável						
a2) Fala extremamamente devagar. Muito desagradável						
b1) Fala muito depressa. Às vezes não se entende. Desagradável						
b2) Fala muito devagar. Desagradável.						
c) Velocidade normal. Normalmente se entende.						
d) Velocidade de fala bastante apropriada. Agradável.						
e) Velocidade de fala muito apropriada. Muito agradável.						
<b>12 - CLAREZA DA FALA</b>						
a1) não pronuncia nenhuma palavra ou frase com clareza. Muito negativo						
a2) Articulação excessiva das palavras. Muito desagradável						
b1) Pronuncia com clareza somente algumas palavras ou frases. Muito Desagradável						
b2) Muita articulação das palavras. Desagradável						
c) Clareza de pronúncia normal						
d) Pronuncia as palavras claramente. Agradável.						
e) Pronuncia as palavras muito claramente. Muito agradável.						
<b>13 - TEMPO DE FALA</b>						
a1) Mal fala. Grandes períodos de silêncio. Impressão muito negativa						
a2) Fala constantemente, sem dar oportunidade à outras pessoas. Muito desagradável						
b1) Fala pouco frequentemente. Impressão negativa						
b2) Fala excessivamente. Desagradável						
c) Tempo de fala normal. Nem agradável e nem desagradável						
d) Boa duração da fala.						
e) Muito boa duração da fala. Muito agradável.						
<b>Observações:</b>						



