

## **A IMPORTÂNCIA DAS HABILIDADES SOCIAIS NA FUNÇÃO DO TÉCNICO EM SEGURANÇA DO TRABALHO<sup>1</sup>**

*Camila de Sousa Pereira<sup>2</sup>  
Almir Del Prette e Zilda A. P. Del Prette<sup>3</sup>*

### **RESUMO**

O atual contexto social e econômico é marcado por intensas mudanças, transformações e adaptações, e passou a exigir dos profissionais um melhor repertório de habilidades sociais. Este artigo analisa a competência social profissional do Técnico em Segurança do Trabalho, com base na aplicação do Inventário de Habilidades Sociais (IHS-Del-Prette) e entrevista semi-estruturada com 20 profissionais formados para essa função e na análise da especificidade das competências técnicas e sociais inferidas como pré-requisitos para o cargo a partir de anúncios de vagas em dois jornais de grande circulação nacional. Os resultados obtidos no IHS-Del-Prette indicaram que a maioria dos participantes possuía bom repertório de habilidades sociais, o que foi também valorizado nas entrevistas. Contudo, a análise das ofertas de empregos para essa função sugeriu que os setores contratantes negligenciam as habilidades interpessoais e enfatizam apenas a competência técnica. São discutidas as implicações desses resultados para a função do Técnico em Segurança do Trabalho em nosso meio.

**Palavras-chave:** habilidades sociais; competência social; competência técnica; segurança do trabalho; perfil profissional.

### **ABSTRACT**

The current social and economical context is marked by changes, transformations and adaptations, which are starting to demand a better repertoire of professional social skills. This paper analyzes the social professional competence of Work Safety Technician, based in the reports of prepared professionals as well as in the analysis of requirements indicated in job announcements for this function. 20 Work Safety Technicians completed the Social Skills Inventory (IHS-Del-Prette) and a brief semi-structured interview; the requirements were inferred from two newspapers of great national circulation. The results from IHS-Del-Prette and the interviews indicated that most of the participants reported to have and to value social skills requirements for this functions. However, the job announcements appeared to neglected social skills, just emphasizing technical competence. Some implications of these results involving the Work Safety Technician function in our country are discussed.

**Key-words:** social skills; social competence; technical competence; safety in the work; professional profile.

<sup>1</sup> Este artigo é parte da monografia de conclusão do curso de Especialização em Gestão Organizacional e Recursos Humanos da Universidade Federal de São Carlos (Departamento de Engenharia de Produção), elaborado pela primeira autora sob a orientação do segundo autor e a colaboração da terceira.

<sup>2</sup> Psicóloga, endereço: camila.spereira@ig.com.br, mestranda do Programa de Educação Especial da Universidade Federal de São Carlos.

<sup>3</sup> Professores doutores do Departamento de Psicologia da Universidade Federal de São Carlos.

A segurança no trabalho constitui uma garantia legal e também técnica que tem, como base, um conjunto de recursos materiais e pedagógicos. De modo geral, sua finalidade é prevenir acidentes, tornando o trabalho mais seguro. Entretanto, mesmo com a existência legal dessa atividade, o Brasil ainda registra altos índices de acidentes do trabalho.

Considera-se acidente de trabalho todo resultado danoso que tenha origem no desempenho de uma atividade profissional e/ou em sua função. Trata-se de um acontecimento súbito que pode acarretar uma incapacidade do trabalhador para o exercício da função. Para que o acidente seja considerado de trabalho, é imprescindível que seja caracterizado tecnicamente pela Perícia Médica do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS, 2003). Caracterizado como acidente do trabalho, o trabalhador é amparado pelo Plano de Benefícios da Previdência Social, vinculado ao INSS.

De acordo com o artigo 152 (Lei 8213/91, Decreto 2172/97), o benefício auxílio-acidente é concedido ao segurado, como indenização, quando comprova que as lesões e seqüelas foram decorrentes de acidente de qualquer natureza ou de acidente do trabalho.

Os acidentes do trabalho trazem várias conseqüências desde as econômicas e sociais até aquelas que se refletem diretamente sobre o indivíduo e sua família. Como exemplo, podem ocasionar a incapacidade temporária para o trabalho, invalidez, morte, incapacidade parcial etc. Quando ocorre um acidente de gravidade, a convivência com a família, com amigos e colegas fica, de alguma maneira, abalada (ver Valdez, 1993; Zocchio, 1977). O impacto emocional varia de acordo com a natureza do problema e as características do acidentado, porém, em geral, observam-se vários tipos de transtornos psicológicos.

A função de Técnico em Segurança do Trabalho surgiu com a Lei nº 7.410, de 27 de novembro de 1985 (Ver Rodrigues, 1982). Antes disto, a responsabilidade da profissão cabia apenas aos Engenheiros de Segurança do Trabalho. O Artigo 2º da referida Lei esclarece que o exercício da profissão de Técnico em Segurança do Trabalho será permitido, exclusivamente, ao portador de certificado de conclusão de curso nessa área, a ser ministrado no país, em estabelecimentos de ensino de 2º grau, bem como ao possuidor de registro de Supervisor de Segurança do Trabalho, até a data fixada na regulamentação desta lei (Manuais de Legislação, 2000). Desta forma, em 1985, sob a vigência de tal lei, surgiu na educação profissionalizante o curso de Técnico em Segurança do Trabalho.

São de responsabilidade do Técnico em Segurança do Trabalho as atividades de: elaborar e participar da política de Saúde e Segurança no Trabalho; implantar a política de Saúde e Segurança no Trabalho; realizar auditoria, acompanhamento e avaliação nessa área; identificar variáveis de controle de doenças, acidentes, qualidade de vida e meio ambiente; desenvolver ações educativas nessa área; participar de perícias e fiscalizações; integrar processos de negociação; participar da

adoção de tecnologias e processos de trabalho; gerenciar documentação e investigar acidentes (Ministério do Trabalho e Emprego, 2003).

Grande parte das atividades, em especial aquela denominada "desenvolver ações educativas na área de Saúde e Segurança no Trabalho", ocorrem através de relações interpessoais que exigem competência social. Assim, pode-se supor que um dos requisitos para o bom desempenho dessa função é um elaborado repertório de habilidades sociais.

A área que estuda as habilidades sociais é conhecida como Treinamento de Habilidades Sociais (Del Prette & Del Prette, 1996; 1999). Essa é uma área de pesquisa e de aplicação que vem despertando considerável interesse em nosso país (Del Prette & Del Prette, 2001a). O repertório de habilidades sociais pode ser adquirido por meio das experiências com diversas situações sociais. A estimulação adequada é imprescindível para o seu desenvolvimento e até para que o seu domínio se torne consciente.

Conforme este entendimento, parece ser importante promover programas de treinamento de habilidades sociais para o Técnico em Segurança do Trabalho, objetivando o bom desempenho de sua função. A eficácia de tais programas pode ser alcançada quando existe o conhecimento prévio das habilidades sociais importantes para o exercício da profissão. A avaliação das habilidades sociais deve envolver as características pessoais, situacionais e culturais do indivíduo para possibilitar uma adequada compreensão do seu desempenho social.

Este estudo teve o objetivo de analisar o repertório de habilidades sociais de profissionais preparados academicamente para o exercício da função de Técnico em Segurança do Trabalho. Essa análise foi baseada no relato desses profissionais quanto às habilidades sociais que consideraram apresentar e as que consideraram importantes para o exercício da função, bem como na identificação de competências requeridas pelos setores contratantes.

## MÉTODO

### PARTICIPANTES

Participaram 20 profissionais, de ambos os sexos, com idade média de 31 anos, aprovados em um curso Técnico em Segurança do Trabalho. Desse total, 13 já atuavam na referida função.

### INSTRUMENTOS

Inventário de Habilidades Sociais – IHS-Del-Prette. Este instrumento foi produzido por Del Prette e Del Prette (2001b) com padronização para a faixa etária dos participantes (Barreto, Del Prette & Del Prette, 1998; Bandeira, Costa, Del Prette &

Gerk-Carneiro, 2000) e é composto de 38 itens de situações e reações interpessoais, cada um deles apresentando uma situação que demanda o exercício de uma habilidade social específica. O respondente é solicitado a estimar a frequência com que apresenta a reação indicada em cada item (parte das reações são redigidas em sentido negativo, indicando a falta da habilidade; no momento da pontuação, o valor desses itens é invertido para a obtenção dos escores). O teste produz um escore geral e cinco escores fatoriais que resumem as habilidades avaliadas em cinco conjuntos: F1 (habilidades de enfrentamento com risco); F2 (habilidades de auto-afirmação na expressão de afeto positivo); F3 (habilidades de conversação e desenvoltura social); F4 (habilidades de auto-exposição a desconhecidos ou a situações novas); F5 (habilidades de autocontrole da agressividade em situações aversivas).

**Roteiro de entrevista.** Contém questões abordando aspectos sobre escolha profissional, motivos da escolha da profissão, expectativas e habilidades sociais consideradas importantes para o exercício da profissão.

**Anúncios de jornal.** Foram selecionados, nos cadernos de emprego de jornais de grande circulação, anúncios relativos a ofertas para o cargo de Técnico em Segurança do Trabalho.

#### PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS

A aplicação do IHS-Del-Prette aconteceu, na maioria das vezes, na empresa em que os respondentes trabalhavam e, com algumas exceções, na própria residência ou na Instituição de Ensino em que concluíram o curso. A realização das entrevistas ocorreu após a aplicação do IHS-Del-Prette. A seleção dos anúncios de empregos dos jornais A e B foi realizada durante sete domingos nos classificados de oferta de emprego de dois jornais de maior circulação nacional.

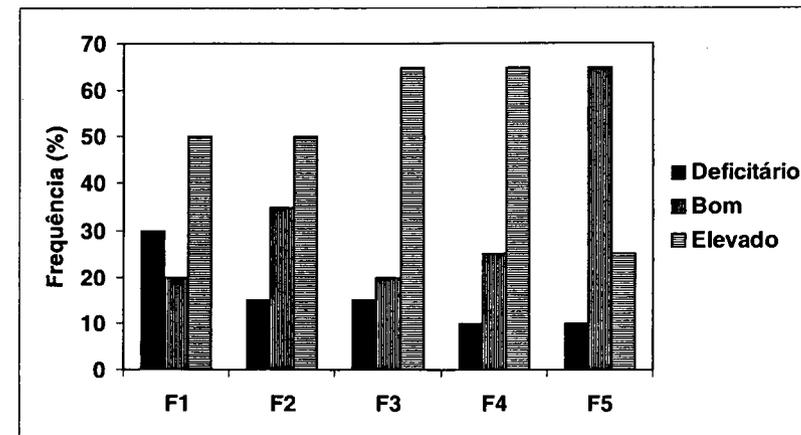
#### ANÁLISE DE DADOS

As respostas dos participantes ao IHS-Del-Prette foram organizadas em escores gerais e em escores fatoriais que foram comparados com a amostra de referência (Del Prette & Del Prette, 2001b), permitindo identificar a porcentagem de respondentes que poderiam ser classificados, conforme seu repertório social, como apresentando repertório social deficitário, bom ou elevado e analisadas por meio de estatística descritiva. As respostas aos itens das entrevistas foram classificadas segundo categorias propostas por Del Prette e Del Prette (2001a). Os anúncios foram compilados e analisados considerando-se as descrições dos requisitos técnicos e de habilidades sociais.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 1. IHS-DEL-PRETTE

Os resultados apresentados em todos os fatores do IHS-Del-Prette demonstram que os participantes apresentaram um elevado escore geral de repertório de habilidades sociais, o que ocorreu também em todos os fatores, como se vê na Figura 1.



**Figura 1.** Percentagem de respondentes com repertório social deficitário, bom e elevado em cada um dos fatores do IHS-Del-Prette. F1- Habilidades de enfrentamento e auto-afirmação com risco. F2- Habilidades de auto-afirmação na expressão de sentimento positivo. F3- Habilidades de conversação e desenvoltura social. F4- Habilidades de auto-exposição a desconhecidos e situações novas. F5- Habilidades de autocontrole da agressividade.

Como se vê na Figura 1, os fatores F3 (habilidades de conversação e desenvoltura social) e F4 (habilidades de auto-exposição a desconhecidos ou a situações novas) foram os que apresentaram maior percentual de respondentes com repertório elevado de habilidades sociais. Dadas as características funcionais do exercício da profissão de Técnico em Segurança do Trabalho, pode-se afirmar que esses dois conjuntos são essenciais para as demandas que encontram no ambiente de trabalho, podendo caracterizar a amostra como bastante habilidosa nesses aspectos. No primeiro caso, elas podem ser importantes para a atuação do Técnico em Segurança do Trabalho na medida em que este precisa conquistar a confiança dos diretores e chefias e dos operários que estão mais sujeitos aos acidentes. Em

resumo, precisa, de modo eficiente, interagir com pessoas de diferentes níveis hierárquicos e função. No segundo caso, as demandas para os profissionais de Técnico em Segurança do Trabalho incluem realização de treinamentos e palestras, cujo sucesso depende criticamente do exercício dessas habilidades.

A análise do F2 (habilidades de auto-afirmação na expressão de afeto positivo) apresentou uma razoável equivalência entre os três percentuais, evidenciando que, se tais habilidades forem consideradas importantes para o exercício da profissão, elas deveriam ser alvo de atenção dos programas de capacitação, embora não tenham se apresentado entre as mais deficitárias nesse grupo.

O repertório deficitário aparece em maior percentagem de respondentes no caso do F1 (habilidades de enfrentamento com risco), que consiste basicamente de habilidades assertivas. Conforme a literatura da área (Hargie, Saunders & Dickson, 1994; Del Prette & Del Prette, 2001a), a assertividade é referida como o conjunto mais amplo e importante de habilidades sociais, sendo as que demandam maior carga de ansiedade interpessoal. Essa ansiedade também encontra-se particularmente presente nas habilidades do F5 (autocontrole da agressividade em situações aversivas), o que permite compreender o menor percentual de repertório "elevado" nesse fator.

Nesse último fator, a maioria dos participantes apresentou um bom repertório de autocontrole da agressividade. Considerando a dificuldade de grande parte da população nesse tipo de situação, pode-se afirmar que o resultado obtido foi bastante favorável. Ser capaz de reagir de forma socialmente competente às estimulações aversivas sem deixar de expressar desagrado ou raiva não é tão simples como aparenta ser: demanda controle sobre os próprios sentimentos negativos.

Dada a importância da assertividade no rol das habilidades sociais em geral e, em particular no caso das habilidades profissionais, foi feito um levantamento dos itens específicos desse conjunto em termos do percentual de respondentes que apresentou resultados abaixo da média em cada um deles. Esses dados encontram-se na Tabela 1.

**Tabela 1.** Habilidades sociais apresentadas abaixo da média.

ITENS DE HABILIDADES	%
Cobrar dívida de amigo	65
Discordar de autoridade	60
Lidar com críticas injustas	50
Abordar para relação sexual	50
Apresentar-se a outra pessoa	45
Discordar do grupo	25
Declarar sentimento amoroso	25
Devolver mercadoria defeituosa	20
Fazer pergunta a conhecidos	20
Manter conversa com desconhecidos	15
Falar a público conhecido	5

Os primeiros itens foram os que se apresentaram como deficitários para maior quantidade de respondentes, indicando a necessidade de treinamento caso eles fossem considerados relevantes para a atuação profissional do Técnico em Segurança do Trabalho.

## 2. ENTREVISTAS

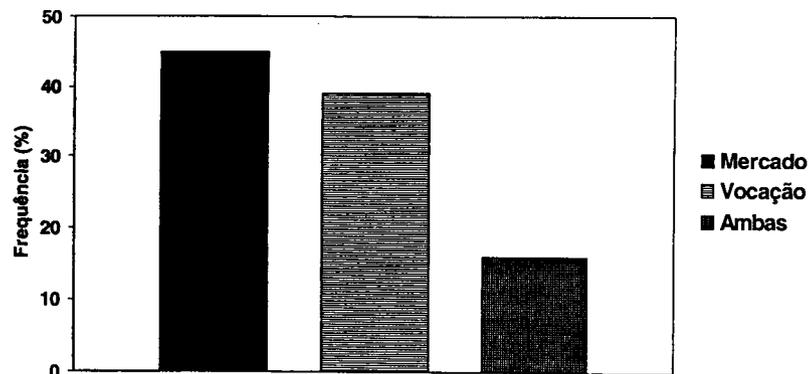
As respostas às entrevistas semi-estruturadas permitiram identificar as habilidades sociais que os respondentes indicaram como requeridas no exercício da profissão e os motivos da escolha destas.

As habilidades sociais consideradas necessárias para a atuação do Técnico em Segurança do Trabalho foram, segundo os respondentes desta amostra:

- Fazer e responder perguntas;
- Gratificar e elogiar;
- Iniciar, manter e encerrar conversação;
- Apresentar-se, cumprimentar, despedir-se;
- Manifestar opinião, concordar e discordar;
- Fazer, aceitar e recusar pedidos;
- Expressar raiva, desagrado e pedir mudanças de comportamento;
- Lidar com críticas;
- Falar em público;
- Refletir sentimentos, expressar apoio;
- Resolver problemas, tomar decisões e mediar conflitos;
- Fazer amizades.

Como se pode conferir nas análises anteriores, as classes de habilidades sociais estão incluídas nas diferentes subescalas do IHS-Del-Prette, nas quais os profissionais relataram, em sua maioria, um repertório elaborado de habilidades sociais.

Os motivos da escolha profissional dos participantes recaíram em uma ou ambas de duas classes mais gerais, conforme se mostra na Figura 2.



**Figura 2.** Frequência dos motivos arrolados para a escolha da profissão de Técnico em Segurança do Trabalho.

Verificou-se que a maioria dos participantes relatou ter sido motivada por expectativas mercadológicas e que uma parcela menor indicou uma suposta "vocação", que pode ser tomada como um indicativo de autopercepção de competências e interesses relacionados ao exercício dessa função. Contudo, uma amostra significativa amenizou tal discrepância relatando ter optado pela profissão tanto em função de uma "tendência" pessoal como do atrativo mercadológico.

### 3. ANÚNCIOS DE JORNAL

Os anúncios possibilitaram uma amostragem das ofertas de vagas para o Técnico em Segurança do Trabalho no mercado e sua análise indicou os requisitos solicitados.

A verificação da demanda do mercado para vagas de Técnico em Segurança do Trabalho em comparação com as demais vagas oferecidas revelou que tanto o Jornal A como o Jornal B apresentaram valores baixos. Notou-se, também, que os anúncios de jornal:

- valorizaram a competência técnica, exigindo, na maioria, experiência profissional e conhecimento em informática;
- não abordaram como requisitos as competências sociais consideradas importantes para o exercício da profissão segundo os dados das entrevistas.

Concluiu-se que, no processo de atração por meio de anúncios em jornais, não há consistência quanto aos requisitos considerados necessários pelas empresas para a função do Técnico em Segurança do Trabalho. Adicionalmente, os resulta-

dos sugerem um possível desconhecimento, por parte dessas empresas, quanto aos efeitos positivos da contratação de profissionais socialmente competentes, embora essa seja uma questão empírica que requer novas pesquisas.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Embora a segurança do trabalho exista para proteger a saúde e a integridade física do trabalhador, os numerosos registros de acidentes do trabalho no Brasil permitem inferir que ainda há lacunas nessa intervenção.

Na atual perspectiva do Técnico em Segurança do Trabalho, a sua atuação amplamente técnica deveria ser articulada ao manejo social do contexto em que está inserido. A decodificação dos motivos da segurança do trabalho através de comportamentos preventivos nas atividades laborais é um excelente resultado a ser atingido.

A compreensão do motivo de se executar um trabalho com segurança certamente deve partir dos profissionais dessa área para que, assim, consigam sensibilizar efetivamente os demais. O princípio, nesse caso, está na escolha profissional que, por sua vez, deve ser conduzida pelo reconhecimento das potencialidades do indivíduo e pela contribuição oferecida à sociedade.

Quanto ao processo de atração de candidatos, as evidências mostraram a desconsideração da competência social no perfil profissional do Técnico em Segurança do Trabalho. Os novos paradigmas organizacionais contextualizados para momentos de mudanças, transformações e adaptações necessitam de profissionais habilidosos socialmente para o bom exercício de suas funções. Uma análise efetiva do recrutamento e seleção de pessoal deveria enfatizar as atividades técnicas específicas ao cargo, associadas às habilidades sociais que serão demandadas no exercício profissional. Estabelecer os pontos críticos do cargo poderia elucidar, com maior clareza, o repertório de habilidades requerido.

A segurança do trabalho não é garantida unicamente por meio das técnicas: o diferencial está na maneira de empregar tais técnicas, conforme Del Prette e Del Prette, (1999). O modo de agir varia de pessoa para pessoa, em função de habilidades únicas, aprendidas nas diversas interações sociais. É nesta nova realidade que as ações, desde a formação profissional, deveriam ter em vista a conscientização e o desenvolvimento das competências técnicas e sociais dos profissionais e futuros profissionais.

O surgimento da Segurança do Trabalho no Brasil ocorreu para atender às problemáticas ideológicas e econômicas. Torna-se importante compreender o verdadeiro sentido de promover a segurança no trabalho que, em grande parte, ocorre no processo interativo. Certamente, os resultados favoráveis no exercício dessa função decorrem, também, da competência social desses técnicos, o que poderia evitar o "falso controle", pois os acidentes apresentam custos elevados para o país

e sofrimentos imensuráveis para o trabalhador e sua família.

## BIBLIOGRAFIA

BANDEIRA, M.; COSTA, M. N.; DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. & GERK-CARNEIRO (2000). Qualidades psicométricas do Inventário de Habilidades Sociais (IHS): Estudo sobre a estabilidade temporal e a validade concomitante. *Estudos de Psicologia*, 5, 401-419.

BARRETO, M. C. M.; DEL PRETTE, Z. A. P. & DEL PRETTE, A. (1998). Análise de itens e da estrutura fatorial de um inventário para a avaliação de repertório de habilidades sociais. *Revista Brasileira de Estatística*, 59, 7-24.

DEL PRETTE, A. & DEL PRETTE, Z. A. P. (2001a). *Psicologia das relações Interpessoais: vivências para o trabalho em grupo*. 2. ed. Rio de Janeiro: Vozes.

\_\_\_\_\_. (1996). Habilidades Sociais: Uma área em desenvolvimento. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 9, pp. 233-255.

\_\_\_\_\_. (1999). *Psicologia das Habilidades Sociais: Terapia e educação*. 3. ed. Rio de Janeiro: Vozes.

\_\_\_\_\_. (2001b). *Inventário de Habilidades Sociais (IHS-Del-Prete): Manual de aplicação, apuração e interpretação*. 2. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo.

HARGIE, O.; SAUNDERS, C. & DICKSON, D. (1981/1994). *Social skills in interpersonal communication*. 3. ed. London: New York: Routledge.

BRASIL (2003). *INSS: Estatísticas*. Disponível em: <http://www.inss.gov.br>. Acesso: outubro.

BRASIL (2000). *Manuais de Legislação Atlas: Segurança e saúde no trabalho*. 46. ed. São Paulo: Atlas.

BRASIL, (2003). *Ministério do trabalho e emprego. CBO*. Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br>. Acesso: fevereiro.

BRASIL, PLANO DE BENEFÍCIOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL (1997). *Lei nº 8.213*,

24/7/1991 e Decreto nº 2.172 (5/3/1997). 6. ed.

RODRIGUES, C. L. P. (1982). *Um estudo do esquema brasileiro de atuação em segurança industrial*. Rio de Janeiro, Dissertação de Mestrado: UFRJ.

VALDEZ, D. B. (1993). *De como a orientação educacional vai encontrando na história sua identidade*. São Carlos, Dissertação de Mestrado: UFSCar.

ZÓCCHIO, A. (1977). *Prática da prevenção de acidentes: ABC da segurança do trabalho*. 3. ed. São Paulo: Atlas.