

AVALIAÇÃO DE POTENCIAL: RESULTADOS DE UM PROGRAMA DESENVOLVIDO COM ALUNOS DO CURSO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Ana Paula Rosa*
Scheila Beatriz Sehnem**

Resumo

No presente estudo teve-se como objetivo investigar como os alunos dos Cursos de Comunicação Social com habilitação em Publicidade e em Propaganda e em Jornalismo, que participaram do Programa de Avaliação de Potencial no segundo semestre de 2009, oferecido pelo Laboratório de Psicologia do Trabalho do Curso de Psicologia da Unoesc Joaçaba, avaliaram os resultados do Programa, identificando possíveis lacunas e visando ao melhoramento, uma vez que se trata de um Programa permanente. Como medida de avaliação, utilizou-se um questionário fechado. Os resultados indicaram que o Programa de Avaliação de Potencial foi avaliado de forma positiva e, segundo os alunos, favoreceu o esclarecimento de alguns aspectos pessoais que precisam ser melhorados, e o Treinamento de Habilidades Sociais possibilitou mudança de atitudes, habilidades e conhecimento.

Palavras-chave: Avaliação de potencial. Habilidades sociais. Comunicação social. Treinamento em habilidades sociais.

1 INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho está cada vez mais exigente, globalizado e competitivo; as qualificações profissionais tornam-se cada vez mais complexas e importantes, e se busca excelência no desempenho humano com a crescente valorização da competência para relações interpessoais. "Diferente do que ocorria há alguns anos, hoje, os universitários precisam se preparar para um mercado de trabalho restrito, extremamente exigente, marcado por mudanças rápidas quanto à formação técnica e, igualmente, quanto às habilidades interativas." (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO, 1995, p. 414 apud DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2003).

A formação acadêmica marca o início do desenvolvimento profissional; nesse momento o indivíduo se depara com os desafios de se colocar no mercado de trabalho e de manter e ampliar não somente suas competências técnicas, mas também suas habilidades sociais. Gerk e Cunha (2006 apud BOLSONI-SILVA, 2009) afirmam que "[...] o ingresso na universidade traz mudanças e transformações sociais, à medida que este novo contexto exige novas demandas de conhecimento, habilidades e competência, requerendo um processo de adaptação para se obter sucesso acadêmico."

Diante da importância das competências e habilidades para lidar com os desafios e demandas atuais, na formação acadêmica e inserção no mercado de trabalho, procura-se cada vez mais explorar o potencial de cada indivíduo por meio do desenvolvimento de um repertório cada vez mais elaborado de habilidades sociais.

A palavra potencial tanto pode ser entendida como capacidades já identificadas e postas em exercício quanto como capacidades que ainda não foram identificadas em um indivíduo, que poderão ser aprimoradas e/ou exploradas. Para Lucena (1992, p. 15):

Potencial é um conjunto de aptidões gerais e específicas combinadas com outros fatores de ordem física de que os indivíduos normalmente são dotados, em maior ou menor grau, permitindo-lhes aprender novos conhecimentos; compreende os conhecimentos, habilidades, aptidões, capacidades que o indivíduo possui e que ainda não foram desenvolvidas ou postas em ação.

* Especialista em Administração de Recursos Humanos pela Universidade do Oeste de Santa Catarina, Graduada em Psicologia pela Universidade do Oeste de Santa Catarina; ana.rosa@unoesc.edu.br

** Mestre em Educação pela Universidade do Oeste de Santa Catarina; scheila.senhem@unoesc.edu.br

Avaliar o potencial é fundamental para identificar as habilidades que fazem parte das características do indivíduo e que devem ser desenvolvidas. Pontes (1989, p. 72) relata que “[...] a avaliação de potencial deve ser vista como uma fotografia, representando certo momento e ser mutável ao longo do tempo.”

A avaliação de potencial tem como objetivo contribuir para o desenvolvimento pessoal e profissional do indivíduo, bem como para melhorar o seu desempenho, conforme Pontes (1989, p. 56) relata: “[...] potencial humano na organização é conceituado como reserva quantitativa e qualitativa de valores e energias fundamentais para a sustentação e o crescimento da empresa, representada pelo somatório de talentos, potenciais e capacidades.”

Vários aspectos remetem-se à identificação do potencial no indivíduo, e as habilidades sociais são uma dessas características, que podem ser inatas ou adquiridas, fundamentais no contexto profissional e pessoal dos indivíduos. Segundo McFall (1982 apud DEL PRETTE; DEL PRETTE, 1999, p. 17-18),

Há duas suposições aos conceitos de habilidades sociais, a primeira pressupõe o comportamento socialmente habilidoso como um traço ou característica e a segunda como característica do desempenho numa situação interpessoal dada. No primeiro caso a habilidade é entendida como um atributo inato do indivíduo; no segundo, como uma relação entre o indivíduo e a situação particular, resultante de sua experiência com diversas situações sociais.

A preocupação com as habilidades sociais na formação acadêmica se justifica porque “[...] a adaptação no ambiente universitário não é tão fácil como se supõe [...]” (GERK; CUNHA; PACHANTE, 2006, 2003 apud DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2008, p. 7). O ambiente universitário não proporciona somente a mudança de prioridades, mas também a extensão das amizades e a chance de conhecer pessoas com estilo de vida diferente e de vários níveis sociais, e isso exige competência nas relações interpessoais, em razão dos novos papéis que se deve assumir na sociedade.

As habilidades sociais desempenham um importante papel no âmbito das relações de trabalho, pois o desempenho de qualquer profissional exige o conhecimento e o domínio de capacidades conceituais e técnicas e um conjunto de habilidades sociais que permeiam esse profissional, criando uma relação eficaz e satisfatória com os demais. Segundo Del Prette e Del Prette, (2008, p. 31), “[...] o termo habilidades sociais, geralmente utilizado no plural, aplica-se às diferentes classes de comportamentos sociais do repertório de um indivíduo, que contribuem para a competência social, favorecendo um relacionamento saudável e produtivo com as demais pessoas”, e, ainda, “[...] o termo habilidades sociais tem um sentido descritivo de identificar os componentes comportamentais, cognitivo-afetivos e fisiológicos que contribuem para um desempenho socialmente competente [...]” (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2008, p. 33).

Considerando que as relações interpessoais são muito importantes na sociedade moderna e, hoje em dia, exige-se que os indivíduos, independentemente de suas atividades profissionais, apresentem desempenhos sociais aceitáveis e elaborados, Del Prette e Del Prette (2008, p. 46-47) propõem um sistema de sete classes de habilidades sociais entendidas como prioritárias para o desenvolvimento interpessoal na infância: autocontrole da expressividade emocional, civilidade, empatia, assertividade, fazer amizades, solução de problemas interpessoais e habilidades sociais acadêmicas. Essas classes de habilidades também podem servir de base para a avaliação do repertório de adolescentes, conforme Del Prette e Del Prette (2008, p. 6), e, ainda, são consideradas interdependentes e complementares, entendendo que elas contemplam as principais demandas interpessoais da infância e adolescência (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2008, p. 48-49).

Pessoas que possuem habilidades sociais, em geral, apresentam bons relacionamentos interpessoais e empatia, tanto dentro quanto fora do ambiente de trabalho, fatores que contribuem para suas aspirações pessoais e profissionais, conforme descrevem Del Prette e Del Prette (2008, p. 31) “[...] o desempenho competente das habilidades sociais tem alta probabilidade de obter conseqüências reforçadoras imediatas no ambiente social [...]”

De acordo com Pacheco e Rangé (2006 apud BOLSONI-SILVA et al., 2009),

a aquisição das habilidades sociais, dentro do contexto universitário, ocorre às vezes de forma “oculta”, ou seja, ao surgirem as novas demandas, os indivíduos tentam se adaptar sozinhos, porém, há pessoas que apresentam dificuldades acentuadas tornando-se desamparadas por não conseguirem aumentar seus repertórios sociais.

Dessa forma, torna-se necessário um treinamento de habilidades sociais, para aprimorar as habilidades já existentes e desenvolver as habilidades mal adaptadas.

Embora usualmente as habilidades sociais sejam aprendidas ao longo do ciclo vital, quando as condições não favorecem essa aquisição, o processo pode ser recuperado por meio de treinamento sistemático, em contextos estruturados e por meio de estratégias grupais bem conduzidas (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2006).

O Treinamento em Habilidades Sociais é utilizado como forma de promover repertórios socialmente desejados, possibilitando relações sociais satisfatórias e equilibradas. Conforme Del Prette e Del Prette (1999, p. 159), o Treinamento de Habilidades Sociais (THS) tem sido amplamente explorado para o tratamento e a prevenção de problemas relacionados a déficits de habilidades, e cada vez mais são relatadas aplicações associadas à melhoria da qualidade de vida e ao desenvolvimento pessoal e profissional, em contextos educacionais, comunitários e empresariais.

O movimento atual das empresas pela gestão compartilhada e pelo trabalho organizado em equipes como fatores de maior produtividade tem se refletido em novos critérios de avaliação profissional que privilegiam um conjunto de habilidades sociais paralelas aos requisitos técnicos e criam, portanto, novos espaços de aplicação do Treinamento em Habilidades Sociais (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 1999, p. 175).

Considerando esses pressupostos, somados ao fato da importância de testar um procedimento, acredita-se que avaliar o Programa de avaliação de potencial poderá contribuir para diagnosticar falhas que comprometam a eficácia do projeto, bem como validar os benefícios de um programa em relação ao investimento feito.

Diante dessas considerações, no presente estudo se avaliou, por meio de questionário fechado, um Programa de Avaliação de Potencial, cuja finalidade era identificar potencialidades e habilidades sociais que precisavam ser aprimoradas, além de promover habilidades sociais por intermédio de treinamento a estudantes do Curso de Comunicação Social habilitação em Publicidade e Propaganda e em Jornalismo.

2 METODOLOGIA

Por meio do projeto Avaliação de Potencial, desenvolvido pelo Laboratório de Psicologia do Trabalho da Unoesc Joaçaba, tem-se o objetivo de avaliar as habilidades sociais dos acadêmicos, identificá-las para fins de autoconhecimento e para o amadurecimento de habilidades ainda latentes, além de identificar características de personalidade a fim de capacitá-los para a sua atuação no mercado de trabalho, bem como proporcionar qualidade de vida pessoal.

Participaram do Programa de Avaliação de Potencial 35 alunos que se dispuseram voluntariamente a fazer parte da aplicação dos instrumentos, treinamento de habilidades, assim como do Programa como um todo, das quartas fases dos Cursos de Comunicação Social nas habilitações de Publicidade e Propaganda e Jornalismo.

O Programa de Avaliação de Potencial foi composto pelas seguintes etapas: palestra, questionário individual, aplicação de testes psicológicos, devolução de um laudo individual, realização de um laudo geral com o perfil da turma e treinamento de habilidades sociais.

No primeiro momento foi realizada uma palestra para explicar o que é Avaliação de Potencial e Habilidades Sociais, os objetivos e qual a importância no crescimento pessoal e profissional. Os instrumentos utilizados para investigar as potencialidades, habilidades e possíveis déficits foram: um questionário pessoal com o qual se teve o objetivo de identificar se o acadêmico aceitava ou não participar da avaliação, seus interesses pessoais e o que julga possuir como defeitos e qualidades, e os testes psicológicos: Inventário de Habilidades Sociais (IHS), que avalia um repertório de habilidades sociais dos indivíduos, Inventário Fatorial de Personalidade (IFP), que avalia o perfil de personalidade do sujeito, incluindo fatores como Assistência, Intracepção, Afago, Deferência, Afiliação, Dominância, Denegação, Desempenho, Exibição, Agressão, Ordem, Persistência, Mudança, Autonomia e Heterossexualidade, e, por fim, a Bateria de Provas de Raciocínio (BPR-5), composta por cinco subtestes: prova de raciocínio abstrato (RA), prova de raciocínio verbal (RV), prova de raciocínio espacial (RE), prova de raciocínio numérico (RN) e a prova de raciocínio mecânico (RM).

Em um segundo momento, após a aplicação e a correção dos testes, foi elaborado um laudo individual apresentando uma devolução dos resultados obtidos por meio de uma cópia dele, que continha os resultados obtidos de cada teste aos quais os acadêmicos se submeteram. Por fim, foi elaborado um laudo geral dos analisados, identificando-se o perfil da turma, bem como os aspectos que necessitam ser trabalhados. A partir do resultado do laudo geral

das turmas, foi realizado um treinamento para desenvolver as habilidades sociais deficitárias que mais se apresentaram nas turmas.

A avaliação do Programa foi feita por meio de um questionário contendo 21 questões, com perguntas abertas e fechadas; nas perguntas objetivas, havia uma afirmação, e os alunos deveriam assinalar se concordavam totalmente, concordavam parcialmente, eram indiferentes, ou discordavam totalmente dela. O questionário foi aplicado em sala de aula para as turmas que participaram do Programa no segundo semestre de 2009. A questão propõe-se a avaliar a percepção dos alunos em relação à palestra, aos testes aplicados, ao laudo e ao treinamento.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram aplicados 33 questionários para os alunos dos Cursos de Comunicação Social; 78% eram do sexo feminino e 22% do sexo masculino, correspondendo a um total de 94% dos alunos participantes do Projeto.

As perguntas iniciais referiam-se à investigação da compreensão dos temas Avaliação de Potencial e Habilidades Sociais e foram organizadas de forma aberta para que não houvesse uma resposta padrão, dessa forma, obtendo-se uma percepção mais apurada do entendimento dos alunos.

De modo geral, os alunos entenderam que com a Avaliação de Potencial se identificam áreas em que o indivíduo possui mais ou menos aptidão e as que podem ser melhoradas, a fim de desenvolver determinada atividade, visto que a maioria deles, 77%, responderam dessa forma, 5% responderam que é avaliar as habilidades sociais que o indivíduo possui, 3%, que avaliação de potencial é para que o indivíduo conheça a si mesmo e seus objetivos, 3% responderam que é uma avaliação na qual os resultados eles já sabiam, 3%, que era avaliar o andamento da turma e questões individuais e do grupo, 3%, avaliar o desempenho do aluno e 3% não sabiam ou não responderam.

A análise dos resultados evidencia que a temática abordada na Avaliação de Potencial “Habilidades Sociais”, de modo geral, foi compreendida pelos alunos, visto que 69% responderam que habilidades sociais são habilidades de relacionamento com a sociedade, concomitantemente com Del Prette e Del Prette (2008, p. 3), que as definem como “[...] classes de comportamentos sociais existentes no repertório do indivíduo que são requeridas para um desempenho socialmente competente”; 13% dos alunos responderam que são aptidões que o indivíduo tem mais desenvoltura, 9% não responderam ou não sabiam, 6% responderam que são características da personalidade e 3%, que são formas para se dar bem no mercado de trabalho.

Ainda em relação às habilidades sociais, ao questionar se os participantes entendem se estas são inatas ou podem ser aprendidas, 3% responderam que são inatas e podem ser aprimoradas, 17%, que há habilidades inatas e outras que são aprendidas ao longo da vida e que as habilidades inatas podem ser aprimoradas, e a maioria deles, 80%, responderam que as habilidades podem ser desenvolvidas e trabalhadas. Esses dados mostram que a maioria dos alunos entende que as habilidades sociais podem ser desenvolvidas, mas não fica claro se estas podem ou não ser inatas, evidenciando a necessidade de clarificar melhor essa questão. Conforme Del Prette e Del Prette (1999, p. 18),

[...] os seres humanos nascem com um equipamento biológico, cuja potencialidade para se desenvolver depende de vários fatores, entre os quais [...] a estimulação adequada. [...] o ser humano é um dos mais desamparados indivíduos ao nascer. Durante toda a sua vida ele necessita aprender continuamente novas habilidades porque o seu ambiente está em contínua transformação e grande parte desse ambiente é social.

A primeira parte das questões fechadas referia-se à avaliação do processo de aplicação dos testes psicológicos, devolução dos laudos e se a partir destes os alunos tiveram algum crescimento pessoal.

Verificou-se que a temática abordada na Avaliação de potencial “Habilidades Sociais” foi suficientemente esclarecida pelos profissionais envolvidos, visto que 39,3% dos entrevistados concordaram parcialmente com a afirmação e 30,3% concordaram totalmente, 21,2% foram indiferentes e apenas 5,8% não concordaram com a afirmativa. Esse dado corrobora a questão em que se pede o que os alunos entendem por habilidades sociais, na qual 69% responderam de forma adequada, mostrando compreensão acerca da temática.

Os entrevistados afirmam que os instrumentos psicológicos utilizados pelos profissionais atenderam suas expectativas; 45,4% concordaram parcialmente com a afirmação, 30,3% concordaram totalmente, 21,2% foram indiferentes e 6% discordaram da afirmativa.

Os alunos afirmaram que os resultados da avaliação serviram para clarificar as suas potencialidades e alguns aspectos pessoais que precisavam ser melhorados; dessa forma, 46,4% concordaram parcialmente com essa afirmativa, 23,3% concordaram totalmente, 20% foram indiferentes e 10% discordam da afirmação. A avaliação visa à identificação de déficits e excessos comportamentais, seus antecedentes e consequentes, respostas emocionais concomitantes e crenças distorcidas que estejam contribuindo para a não emissão de comportamentos socialmente habilidosos (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 1999; FALCONE, 2002 apud MURTA, 2005).

Em relação ao sigilo durante o processo de avaliação de potencial, 60,1% dos entrevistados concordaram totalmente que ele foi preservado, 24,2% concordaram parcialmente, 12,1% foram indiferentes e apenas 3% discordaram da afirmação, evidenciando que o sigilo foi mantido durante todo o processo de Avaliação de Potencial, conforme o Art. 9º do Código de Ética Profissional do Psicólogo (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2005, p. 13), que determina: “É dever do psicólogo respeitar o sigilo profissional a fim de proteger, por meio da confidencialidade, a intimidade das pessoas, grupos ou organizações, a que tenha acesso no exercício profissional.”

Constatou-se que os alunos indicariam a realização do Programa de Avaliação de Potencial na empresa em que trabalham, visto que 45,1% concordaram totalmente com a afirmação e 35,48% concordaram parcialmente, 16,1% foram indiferentes e apenas 3,2% discordaram totalmente da afirmação. O potencial é uma condição necessária para se que desenvolva a competência nas organizações, e isso implica refletir sobre habilidades e capacidades. Gramigna (2002, p. 123) relata que “[...] cada vez mais é exigida a presença da competência emocional nas organizações de trabalho. Mais uma vez somos chamados a repensar atitudes e comportamentos, com vistas à melhoria da qualidade de vida no trabalho.”

Na segunda parte das questões fechadas, procurou-se avaliar o Treinamento de Habilidades Sociais em relação a aspectos funcionais e se a partir deste ocorreram mudanças de atitudes por parte dos alunos.

Ao serem questionados se o treinamento proporcionou mudanças de atitudes, 56,5% concordaram parcialmente com a afirmação de que ele proporcionou mudanças de atitudes, habilidades e conhecimento, 18,7% concordaram totalmente, 15,6% foram indiferentes, e apenas 9,3% discordaram totalmente. Segundo Curran (1985, p. 122 apud CABALLO, 1999, p. 367), o treinamento em habilidades sociais pode ser definido como “[...] uma tentativa direta e sistemática de ensinar estratégias e habilidades interpessoais aos indivíduos, com a intenção de melhorar sua competência interpessoal e individual nos tipos específicos de situações sociais.”

Ao questionar se os alunos perceberam que a temática abordada no treinamento tem aplicação prática na vida profissional, 46,8% concordaram parcialmente com a afirmação, 31,2% concordaram totalmente, 18,75% foram indiferentes e somente 3,1% discordaram totalmente.

Em relação à afirmação se o Treinamento levou-os a introduzir modificações no comportamento, 54,8% concordaram parcialmente, 25,8% concordaram totalmente, 16,1% foram indiferentes e apenas 3,2% discordaram totalmente. Segundo Del Prette e Del Prette (1999, p. 175), programas de Treinamento em Habilidades Sociais são desejáveis na promoção do desenvolvimento e da qualidade de vida em diferentes etapas do ciclo vital.

Constatou-se, ainda, que os métodos e as técnicas utilizados pelo expositor durante o treinamento foram adequados, visto que 48,9% concordaram totalmente com a afirmação, 35,4% concordaram parcialmente, 16,1% foram indiferentes e nenhum dos entrevistados discorda da afirmação, e, ainda, os alunos afirmaram que o expositor conseguiu durante todo o tempo prender a atenção dos participantes, sendo coerente em suas explicações, visto que 37,5% concordaram parcialmente com a afirmação e 31,2% concordaram totalmente, apenas 21,8% foram indiferentes e 9,3% discordaram da afirmação.

As atividades do treinamento que mais despertaram interesse dos alunos foram: estratégia (22%), criatividade e comunicação (21% cada) e liderança (18%), e as que despertaram menos interesse foram agilidade (10%) e agir sob pressão (8%).

Os alunos, em geral (85%), responderam que o tempo destinado ao treinamento foi razoável, insuficiente, 12%, e excessivo, 3%.

De modo geral, os alunos classificaram o Projeto de Avaliação de Potencial como bom (47%), Regular (26%), Muito bom (21%), e Ruim e Excelente tiveram o mesmo percentual 3%.

Alguns alunos apresentaram sugestões em relação ao projeto de Avaliação de Potencial, como: que a devolução seja mais aprofundada nas questões de personalidade e que elas sejam feitas mais próximas da aplicação dos testes, e sugeriram que se expandisse o Projeto para as demais turmas do Curso e as próximas turmas.

O programa pode ser avaliado como adequado aos objetivos propostos, na medida em que foi considerado bom pelos participantes e favoreceu o esclarecimento de alguns aspectos pessoais que precisavam ser melhorados. O Treinamento de Habilidades Sociais contribuiu para a mudança de atitudes, habilidades e conhecimento, e os alunos indicariam o Programa na empresa em que trabalham.

4 CONCLUSÃO

Esta pesquisa possibilitou a realização de um estudo sobre a percepção dos alunos em relação ao Programa de Avaliação de Potencial, realizado pelo Laboratório de Psicologia do Trabalho da Unoesc Joaçaba.

Os resultados do presente estudo indicaram que as temáticas da Avaliação de Potencial e Habilidades Sociais foram apreendidas pelos alunos, visto que estes souberam responder de forma descritiva acerca do significado dos temas e que estes foram suficientemente esclarecidos pelos profissionais.

O Programa de Avaliação de Potencial pode ser considerado útil para o reconhecimento e o desenvolvimento de habilidades sociais, uma vez que os alunos responderam que os resultados da Avaliação realizada serviram para clarificar suas potencialidades e alguns aspectos pessoais que precisavam ser melhorados.

Em relação ao treinamento, os alunos responderam que o número de horas foi razoável e que proporcionou mudança de atitudes, habilidades e conhecimento, possibilitando modificações no comportamento, cumprindo com a sua finalidade.

Outro aspecto a ser ressaltado trata-se da composição do Projeto, a respeito da qual os alunos afirmaram os que instrumentos psicológicos utilizados pelos profissionais atenderam às expectativas; que os métodos, as técnicas e o material utilizados no treinamento pelo expositor foram adequados e, ainda, que o expositor conseguiu durante todo o tempo prender a atenção dos participantes, sendo coerente em suas explicações, demonstrando que o Projeto foi bem estruturado e está cumprindo com seus objetivos.

Como contribuição, algumas estratégias foram citadas pelos alunos, que podem contribuir para programas posteriores, como a devolução dos laudos logo após a aplicação da avaliação e enfoque maior na personalidade do indivíduo.

Considerando-se que o desempenho social no trabalho, na escola, na família, assim como no cotidiano é demasiadamente importante, e que, para isso, são requeridas habilidades para que a convivência seja satisfatória aos envolvidos na interação, somado ao fato de que o mercado de trabalho requer profissionais cada vez mais competentes, não há dúvida sobre a importância do Programa, sugerindo-se que ele seja aplicado nos demais cursos da universidade em questão.

REFERÊNCIAS

BOLSONI-SILVA, Alessandra Turini et al. Avaliação de um Treinamento de Habilidades Sociais (THS) com universitários e recém-formados. **Interação em Psicologia**, Curitiba, v. 13, n. 2, p. 241-251, jul./dez. 2009. Disponível em: <<http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/psicologia/article/viewFile/13597/11370>>. Acesso em: 24 jun. 2010.

BOLSONI-SILVA, Alessandra Turini. Supervisão em habilidades sociais e seu papel na promoção deste repertório em estagiários de psicologia. **Revista Brasileira Terapia Cognitiva**, v. 5, n. 1, p. 18-32, jun. 2009. Disponível em: <http://pepsic.bvs-psi.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-56872009000100003-&lng=pt&nrm=&tlng=pt>. Acesso em: 16 jul. 2010.

CABALLO, Vicente. **Manual de técnicas de terapia e modificação do comportamento**. São Paulo: Santos, 1999.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Código de ética profissional do psicólogo**. Brasília, DF, 2005. Disponível em: <http://www.pol.org.br/pol/export/sites/default/pol/legislacao/legislacaoDocumentos/codigo_etica.pdf>. Acesso em: 17 set. 2010.

DEL PRETTE, Zilda Aparecida Pereira; DEL PRETTE, Almir. **Habilidades sociais**: conceitos e campo teórico-prático. 2006. Disponível em: <<http://www.rihs.ufscar.br/armazenagem/pdf/artigos/habilidades-sociais-conceitos-e-campo-teorico-pratico>>. Acesso em: 21 jun. 2010.

DEL PRETTE, Zilda Aparecida Pereira; DEL PRETTE, Almir. **Inventário de Habilidades Sociais para Adolescentes**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

DEL PRETTE, Zilda Aparecida Pereira; DEL PRETTE, Almir. No contexto da travessia para o ambiente de trabalho: treinamento de habilidades sociais com universitários. **Estudos de Psicologia**, v. 8, n. 3, p. 413-429, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v8n3/19963.pdf>>. Acesso em: 21 jun. 2010.

DEL PRETTE, Zilda Aparecida Pereira; DEL PRETTE, Almir. **Psicologia das habilidades sociais na infância**: teoria e prática. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

DEL PRETTE, Zilda Aparecida Pereira; DEL PRETTE, Almir. **Psicologia das habilidades sociais**: teoria e educação. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

GRAMIGNA, Maria Rita. **Modelo de competências e gestão de talentos**. São Paulo: Makron Books, 2002.

LUCENA, Maria Diva da Salete. **Avaliação de desempenho**: métodos e acompanhamento. São Paulo: Atlas, 1992.

MURTA, Sheila Giardini. Aplicações do treinamento em habilidades sociais: análise da produção nacional. *Psicologia Reflexão e Crítica*, Porto Alegre, v. 18, n. 2, maio/ago. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722005000200017>. Acesso em: 14 set. 2010.

PONTES, Benedito R. **Avaliação de desempenho: uma abordagem sistêmica**. 4. ed. rev. e ampl. São Paulo: LTr, 1989.

