



HABILIDADES SOCIAIS DE LÍDERES: INTERVENÇÃO EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO

Pesquisador(es): TESTON, Sayonara de Fátima; ZAWADZKI, Patrick; LIZOTE, Suzete Antonieta.

Curso: Mestrado Profissional em Administração

Área: Ciências Sociais Aplicadas

Resumo: Os líderes geralmente possuem um repertório de competências sociais que são capazes de contribuir para a construção e manutenção dos relacionamentos no trabalho. Desenvolver algumas destas habilidades específicas tem sido uma demanda recorrente de diversas organizações, entre elas, as cooperativas de crédito. Várias destas cooperativas se diferenciam de seus concorrentes em função das particularidades relacionais que estabelecem com clientes externos ou internos. Com foco no desenvolvimento destas competências, realizou-se uma atividade de intervenção com 56 dirigentes e conselheiros de uma cooperativa de crédito no Oeste catarinense no primeiro semestre de 2020. Foram trabalhadas atividades com foco nas habilidades de autoafirmação e enfrentamento, expressão de sentimentos positivos, conversação e desenvoltura social, exposição à pessoas e situação desconhecidas e regulação emocional. Por meio de técnicas expositivo-dialogadas, autoavaliações, dinâmicas de grupo e dramatizações, o grupo de dirigentes teve a oportunidade de perceber e desenvolver aspectos específicos das habilidades sociais. Como resultado do trabalho, identificou-se que atividades interventivas podem promover resultados percebidos no cotidiano laboral e também extender-se para outros ambientes da vida, como o familiar. Além disso, por meio de relatos da Presidência da Cooperativa, os resultados da assertividade nos relacionamentos geraram resultados positivos de desempenho, especialmente no aumento do número de clientes e aumento dos investimentos dos clientes que já faziam parte do quadro de associados.

Palavras-chave: Competências sociais. Habilidades Sociais. Lideranças. Cooperativas.

E-mails: sayonara.teston@unoesc.edu.br