



PROVA DE DESEMPENHO DA FLEXIBILIDADE COGNITIVA (PDFC) NO RAMO DE SERVIÇOS

Bárbara Pelisser Giaretta¹, Sayonara de Fátima Teston²

1. Discente do curso de graduação em Psicologia, Unoesc, Chapecó, SC
2. Docente do curso de graduação em Psicologia, Unoesc, Chapecó, SC

Autor correspondente: Bárbara Pelisser Giaretta, barbarapelissergiaretta@gmail.com

Área: Ciências Sociais

Introdução: Os profissionais do ramo de serviços enfrentam desafios para alcançar soluções inovadoras. Esse ramo exige rápidas e constantes adaptações para gerir pessoas, adotar recursos tecnológicos e executar um planejamento assertivo. Uma das competências que pode auxiliar esses profissionais em suas atividades cotidianas é a flexibilidade cognitiva (FC). A FC é um processo mental que auxilia a expressão de comportamentos voltados para a tomada de decisões com foco em solução criativa e assertiva de problemas. **Objetivo:** Neste contexto, estabelecemos como objetivo de investigação levantar os índices de FC de profissionais que trabalham no ramo de serviços. **Método:** Realizamos um estudo quantitativo, descritivo e transversal utilizando o método survey. O instrumento incluiu dados sociodemográficos anônimos e a Prova de Desempenho de Flexibilidade Cognitiva (PDFC). Coletamos dados entre junho e agosto de 2023 com auxílio de estudantes e professores. Utilizamos escala Likert de 7 pontos. Buscamos entrevistados matriculados em cursos superiores e trabalhando no setor de serviços de Chapecó ou região. Obtemos 426 respostas válidas. Para análise, seguimos estas etapas: inversão de itens conforme recomendação da autora, separação em dimensões, avaliação do alfa de Cronbach e eliminação de itens correlacionados, cálculo de mediana e intervalo de confiança das dimensões. **Resultados:** Como resultados, a dimensão Representação de Situações ($\alpha=0.788$) que se refere à capacidade do sujeito para alterar representações mentais ou representar mentalmente uma situação problema de várias formas alcançou med=5.56 (IC=0.60). A dimensão Percepção de Situações ($\alpha=0.759$) diz respeito a capacidade do sujeito para estar atento aos diferentes estímulos, mesmo aqueles que não estão explicitamente declarados e apresentou med=5.13 (IC=0.59). Motivação Intrínseca para Aprender ($\alpha=0.767$), que é interesse para a aprendizagem de novos conhecimentos, competências e estratégias comportamentais apresentou med=5.25 (IC=0.72). Estratégias Funcionais ($\alpha=0.658$) avaliam o repertório comportamental para evitar respostas rotineiras e adotar respostas funcionais, com med=5.00 (IC=0.51). Estilos de Decisão ($\alpha=0.695$) mensuram a presença ou ausência no indivíduo de vários estilos de decisão, alcançou med=5.00 (IC=0.92). E, Estilos de Liderança Flexível ($\alpha=0.804$) apresentou med=5.20 (IC=0.91). **Conclusão:** Os resultados iniciam uma análise exploratória da escala PDFC em uma amostra do oeste catarinense do ramo de serviços. Oferece sobre dimensões importantes para o desenvolvimento da FC neste contexto. Promover ações que estimulem a FC nos profissionais pode contribuir para solucionar problemas de forma inovadora e assertiva, melhorando a qualidade dos relacionamentos entre pessoas e organizações focadas em serviços.

Palavras-chave: flexibilidade cognitiva; gestão de pessoas; ramo de serviços.

Agradecimentos: A autora Bárbara P. Giaretta agradece ao Programa de Bolsas Universitárias do Estado de Santa Catarina (UNIEDU) pela concessão de bolsa de iniciação científica.