

Habilidades Sociais e Sua Relação com a Qualidade de Vida no Trabalho

Alessandro Augusto de Freitas Cardoso¹

Heloisa Ferreira Oliveira²

Bárbara Naves dos Santos³

Universidade Evangélica de Goiás – UniEvangélica Anápolis

Nota dos Autores

¹Estudante concluinte do curso de graduação em Psicologia da Universidade Evangélica de Goiás UniEVANGÉLICA, em Anápolis – GO;

²Estudante concluinte do curso de graduação em Psicologia da Universidade Evangélica de Goiás UniEVANGÉLICA, em Anápolis – GO;

³Psicóloga especialista em Docência na Educação Superior, Mestranda em Psicologia na Universidade Federal de Goiás, professora orientadora do curso de Psicologia da Universidade Evangélica de Goiás UniEVANGÉLICA, em Anápolis – GO.

Correspondência referente a este artigo deve ser enviada para o Departamento de Psicologia da Universidade Evangélica de Goiás – UniEVANGÉLICA, Av. Universitária Km 3,5; Cidade Universitária - Anápolis-Goiás 75070290 Caixa postal 122 ou 901.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer a Deus por proporcionar perseverança durante toda a minha vida e pelos dons que me deu nesta existência que serviram na realização deste projeto.

Sou grato aos meus pais Giovani Antônio de Oliveira e Geralina F. de Sá Oliveira por sempre me incentivarem e acreditarem que eu seria capaz de superar os obstáculos que a vida me apresentou.

Dedico aos meus avós, em especial Alice Maria Machado e Diolino Silveiro (In Memoriam) que mesmo não estando presente fisicamente foram fontes de determinação para a finalização do curso.

Ao meu irmão Luiz Henrique F. Oliveira pela amizade e atenção dedicadas quando sempre precisei. Você é minha fonte de inspiração pelo profissional que você se tornou.

Sou grato à minha família pelo apoio que sempre me deram durante toda a minha vida, em especial as minhas primas Laiz Oliveira, Sabrina De Oliveira e Lara Oliveira.

Sou grato pela confiança depositada na minha proposta de projeto pela minha professora Barbara, orientadora do meu trabalho. Obrigado por me manter motivada durante todo o processo.

Também quero agradecer a minha supervisora de estágio Margareth Verissimo, por todos os conselhos, pela ajuda e pela paciência com a qual guiaram o meu aprendizado.

As minhas amigas que dividiram a mesma casa comigo nesse processo de graduação Samara Costa e Sinara Costa no qual eu tive a oportunidade de compartilhar os inúmeros desafios que enfrentei durante a graduação.

Aos amigos Gabriel Mota, Gabryella Munick, Mariana Melo, Maria Luiza e Ana Paula, que sempre estiveram ao meu lado, pela amizade incondicional e pelo apoio demonstrado ao longo de todo o tempo em que me dediquei a esta formação.

Por fim a instituição de ensino UniEvangélica, essencial no meu processo de formação profissional, pela dedicação, e por tudo o que aprendi ao longo dos anos do curso.

Resumo

Este artigo é uma revisão da literatura que pretende identificar a importância das habilidades sociais principalmente no ambiente de trabalho. Para isso, discutem-se os conceitos de habilidades sociais, qualidade de vida e competências pessoais, estabelecendo suas inter-relações com a saúde do trabalhador. Com o objetivo de descrever os possíveis aspectos positivos quando se relaciona habilidades sociais à qualidade de vida do profissional, verificar o impacto da falta de qualidade de vida dos colaboradores e contribuir para a elaboração de pesquisa referente ao tema. Utilizando da pesquisa qualitativa como metodologia, usando a revisão bibliográfica, através de publicações científicas em periódicos, livros etc., foram abordados os principais pontos sobre o tema em questão. Podemos apontar com o estudo, que empresas que investem em competências para seus colaboradores, fazendo com que eles desenvolvam suas habilidades sociais, têm mais desempenho em relação ao desempenho e seus colaboradores possuem melhor qualidade de vida.

Palavras- Chave: Habilidades Sociais, Qualidade de vida e Competências.

SUMÁRIO

Introdução	05
Habilidades Sociais	08
Qualidade de Vida	10
Competências	13
Considerações Finais	15
REFERÊNCIAS.....	16

Introdução

O trabalho é provido de tarefas fundamentais para as relações humanas. Segundo o dicionário Aurélio, trabalho é o conjunto das atividades realizadas por alguém para alcançar um determinado fim ou propósito. Diante disso, o trabalho assume um papel de importância para o desenvolvimento humano em um todo, contribuindo assim para a cultura no qual aquele indivíduo está inserido (Branco, 2016).

Segundo alguns dados estatístico do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e estatística), cerca de 86.179 mil pessoas estão atualmente empregadas (Brasil, 2020). Em dados coletados pela OIT (Organização Internacional do Trabalho) e OMS (Organização Mundial da saúde), aproximadamente dois milhões de pessoas morrem por acidentes, lesões ou doenças relacionadas ao trabalho, e cerca de 8% das depressões são causadas pelo vínculo do mesmo. Considerando que este número representa apenas as pessoas com o registro na CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) onde foram notificados, levando em consideração que existem muitos trabalhadores informal este número aumentaria (OMS, 2010).

Sabemos então que, na maior parte do tempo, a população está inserida dentro do trabalho, considerando todos os problemas que pode ocasionar dentro deste círculo torna-se cada vez mais importante ter meios para que esse ambiente seja seguro e saudável. (Branco, 2016). A OMS reforça que um ambiente de trabalho saudável gera pontos positivos para a empresa, para o empregado e para a sociedade. Quando o ambiente de trabalho está saudável fica claro que a produtividade, a qualidade, a motivação e a satisfação vão ser maiores. (Branco, 2016).

O local de trabalho é o principal foco de promoção de saúde dos seus colaboradores, enquanto dentro ou fora desse ambiente. Em sua definição a OMS relata:

Um ambiente de trabalho saudável é aquele em que os trabalhadores e os gestores colaboram para o uso de um processo de melhoria contínua da proteção e promoção da segurança, saúde e bem-estar de todos os trabalhadores e para a sustentabilidade do ambiente de trabalho. (OMS, 2010, Pág. 11)

Diante disso a literatura vai nos possibilitar estudar como a habilidade social contribui para a qualidade de vida dos profissionais inseridos dentro do mercado de trabalho, como o objetivo de analisar os possíveis pontos positivos quando se relaciona habilidades sociais e qualidade de vida e de descrever como o atual cenário do mercado vai exigir além de

competências técnicas outras habilidades, como habilidade social. Nesse sentido, a presença das Habilidades Sociais Profissionais configura-se como importante instrumento para o atendimento das solicitações do mundo do trabalho moderno. O desenvolvimento pessoal visa melhorar a qualidade de vida e desenvolver as habilidades sociais dos colaboradores, o que contribuí profissionalmente, gerando melhoria dentro das organizações.

Nos primeiros estudos sobre as habilidades sociais (HS), a nomenclatura era diferente, o primeiro autor que publicou foi Salter em 1949 baseados nos estudos de Pavlov. No Brasil esse tema começou a ser tratado na pesquisa e avaliação do tema, Zilda Del Prette e Almir Del Prette são autores de referência (Del Prette e Del Prette, 1996, 1999; Fumo et al., 2009).

Ser socialmente habilidoso é conseguir ofertar respostas apropriadas às diferentes demandas sociais, além de possuir repertórios adequados à cultura que está imerso. Pessoas com repertório mais elaborado de habilidades sociais tendem a relatar maior satisfação com a vida porque percebem menos estresse; trabalham melhor; estudam melhor, tem suporte social e qualidade de vida, visto que lidam com as ansiedades, tristezas e frustrações de maneira mais apropriada e conseqüentemente, possuem estados cognitivos e afetivos mais positivos (Caballo, 2003; Del Prette, 2001, 2010, 2011; Segrin; Flora, 2000).

A habilidade social, no comportamento dos trabalhadores dentro de uma organização, torna-se quase uma condição para um bom êxito profissional e gera um bom desenvolvimento para as organizações em que o indivíduo está inserido. Uma vez que se há uma obtenção de resultados bons para a organização e para o indivíduo vai existir uma relação positiva, tanto para o âmbito interno, quanto para o externo (Goulart, Camargo, & Moreira, 2019).

Sabe-se que as pessoas socialmente hábeis tendem a apresentarem relações pessoais e profissionais mais produtivas, satisfatórias e duradouras, além de apresentarem bem-estar físico e mental e bom funcionamento psicológico (Alencar, 2016).

De acordo com Del Prette e Cabalo (2013):

A aprendizagem das habilidades sociais ocorre em todo o curso de vida do sujeito, através da interação social em diferentes contextos. O ambiente social se transforma continuamente, assim é importante aprender como se relacionar e como se comportar socialmente.

Quando há interação social o Desenvolvimento de relacionamentos entre as pessoas se torna mais propicio. Schirrmeister, Limongi-França (2012) e Sadir, Lipp (2013) vão ai dizer que relações ou resolução de problemas dentro desse ambiente pode contribuir para

potencializar as capacidades dos indivíduos dentro de uma empresa. Sendo assim, investir em desenvolvimento pessoal pode contribuir para a promoção de saúde no trabalho.

Cunha-Netto et al. (2015) ao intervir junto a trabalhadores de um hospital geral concluíram que após a capacitação, os profissionais tiveram melhores condições de aumentar o controle sobre sua saúde e se sentirem mais autoconfiantes em seu cotidiano e experimentando melhoria do contexto de trabalho. Reforçam assim que ações de promoção de saúde no ambiente de trabalho devem incluir o desenvolvimento de habilidades sociais, visando contribuir para a saúde do trabalhador como tornar o ambiente mais saudável.

Pesquisas sobre o estudo em questão aprofundam-se na compreensão sobre a temática, permitindo novos olhares sobre o desempenho profissional, para além do aspecto meramente produtivo, mas, sobretudo, na promoção de relações saudáveis de trabalho em ambientes mais humanos, promovendo maior satisfação na convivência entre os pares e impactando positivamente na saúde mental dos trabalhadores (Martinez, 2003).

Sobre o que podemos ver no decorrer dos estudos, habilidades sociais são aquelas condutas consideradas como desejáveis que capacitassem a pessoa a interagir com o outro de modo que as necessidades sejam satisfeitas e satisfaçam as expectativas dos demais. Estes comportamentos incluem não só a verbalização como também a expressão facial, a postura, o contato visual, gestos, aparência física e outras mais (Lucca, 1995).

As habilidades sociais auxiliam que os indivíduos se ajustem as normas de sociedade e asseguram o bem-estar do indivíduo no meio que ele está inserido, fazendo com que tal tenha um bom desenvolvimento emocional (Branco, 2016). Para a compreensão da função das habilidades sociais no trabalho se faz necessário aprofundar a compreensão sobre o desempenho profissional; para além do aspecto meramente produtivo, mas, sobretudo, envolvendo a promoção de relações saudáveis de trabalho em ambientes mais humanos, promovendo maior satisfação na convivência entre os pares e impactando positivamente na saúde mental dos trabalhadores (Fernandes, 1996).

Utilizando o método de pesquisa qualitativa como metodologia, foi possível fornecer maior versatilidade e maior quantidade dos dados previstos pelo tema. Empregando a revisão bibliográfica, através de publicações científicas em periódicos, livros, anais de congressos etc., foram abordados os principais pontos sobre o tema, visto pelos autores, com o intuito de avançar nas pesquisas sobre habilidades sociais e como ela influencia na qualidade de vida dos colaboradores dentro do mercado de trabalho.

Habilidades Sociais

O termo de habilidade social reporta-se ao campo teórico sobre treinamento de habilidades sociais, Del Prette e Del Prette (1999 e 2001) já havia feito uma revisão literária sobre o tema, no qual ele apresentou as definições e explicações de como as habilidades sociais influenciava as abordagens teóricas e os encadeamentos para as intervenções na área (Turini e Carrara, 2010).

Caballo (1996) apresenta um conceito de habilidades sociais que envolvem expressão de atitudes, sentimentos, opiniões e desejos, enfatizando o respeito a si próprio e aos outros, existindo, em geral, resolução dos problemas imediatos da situação e diminuição da probabilidade de problemas futuros.

Del Prette e Del Prette (1999) defendia que a assertividade faz parte das habilidades sociais, e essa assertividade envolveria não só a expressão apropriada de sentimentos, mas também a defesa dos próprios direitos, e que a pessoa habilidosa socialmente também deveria apresentar habilidades de comunicação, de resolução de problemas e desempenhos nas atividades profissionais.

Del Prette e Del Prette (2001 apud. Turini & Carrara 2010) aprofundou ainda mais esse estudo e classificou as habilidades sociais em categorias, conforme apresentado: (a) habilidades sociais de comunicação: fazer e responder a perguntas; gratificar e elogiar; pedir e dar feedback nas relações sociais; iniciar, manter e encerrar conversação; (b) habilidades sociais de civilidade: dizer “por favor”; agradecer; apresentar-se; cumprimentar; despedir-se; (c) habilidades sociais assertivas de enfrentamento: manifestar opinião, concordar, discordar; fazer, aceitar e recusar pedidos; desculpar-se e admitir falhas; estabelecer relacionamento afetivo/sexual; encerrar relacionamento; expressar raiva e pedir mudança de comportamento; interagir com autoridades; lidar com críticas; (d) habilidades sociais empáticas: parafrasear, refletir sentimentos e expressar apoio; (e) habilidades sociais de trabalho: coordenar grupo; falar em público; resolver problemas, tomar decisões e mediar conflitos; habilidades sociais educativas; e (f) habilidades sociais de expressão de sentimento positivo: fazer amizade; expressar solidariedade e cultivar o amor.

O comportamento socialmente habilidoso teria as seguintes capacidades: Iniciar e continuar uma conversa, falar em grupos, expressar sentimentos, defender as próprias opiniões, pedir favores, recusar pedidos, falar quando se sentir desagradado, saber pedir desculpas ou admitir a falta de conhecimento, pedir mudanças de comportamento em outras pessoas e saber enfrentar as críticas recebidas. Essas situações podem ocorrer em vários ambientes, como, por exemplo, ambientes familiares, de trabalho, de consumo, de lazer, de transportes públicos entre outros lugares sociais (Caballo, 1991).

Todos os autores citados acima vão nos apontar a importância de um automonitoramento definido como uma habilidade metacognitiva e afetivo-comportamental pela qual a pessoa observa, descreve, interpreta e regula seus pensamentos, sentimentos e comportamentos em situações sociais (Turini, 2002).

Nas palavras de Skinner (1992/ 1957, p.31):

O autoconhecimento é de origem social. Só quando o mundo privado de uma pessoa se torna importante para as demais é que ele se torna importante para ela própria (...). Mas o autoconhecimento tem um valor especial para o próprio indivíduo. Uma pessoa que se tornou consciente de si mesma por meio de perguntas que lhe foram feitas está em melhor condição de prever e controlar seu próprio comportamento.

Para Del Prette e Del Prette (1999), há componentes não verbais da comunicação como o olhar, o contato visual, sorriso, expressão facial, gestualidade, postura corporal, movimentos com a cabeça, contato físico e distância/proximidade. Parafraseando os autores, a comunicação não verbal ocorre quando a pessoa utiliza recursos do próprio corpo, excluindo-se a vocalização, podendo assumir diferentes funções como um dos exemplos a substituição da linguagem.

Del Prette e Del Prette (1999, p.44), apontaram que a adequabilidade do comportamento assertivo, em algumas situações a assertividade não deveria ser exercitada, as palavras dos autores:

... Em nossa experiência, identificamos pelo menos três classes de situações em que a assertividade pode ter consequências desfavoráveis ao emissor, ao receptor ou a ambos os polos da interação: a) o caso de dificuldade do interlocutor em desempenho de tarefas profissionais (por exemplo, queixar-se de alguém que está

se iniciando num emprego); b) na relação com pessoas extremamente suscetíveis ou portadoras de transtornos psicológicos, que podem se “descompensar” mais ainda; c) situações em que a assertividade contrasta notavelmente com os valores subjacentes à prática social (por exemplo, reagir a um chefe destemperado ou a uma autoridade militar que podem entender a assertividade como desacato ou quebra de disciplina).

O indivíduo pode-se comportar com inassertividade e achar outros meios de controle, como, por exemplo, aproximando de pessoas reforçadoras e evitando pessoas que pode trazer consequências aversivas ou até mesmo procurando um novo emprego (Turinni, 2022).

Como podemos perceber as habilidades sociais são comportamentos que possibilitam as pessoas interagir com o outro de modo que satisfaçam e aumente as expectativas tanto do indivíduo quanto dos demais. Esses comportamentos vão além da verbalização, mas também na forma de postura, da expressão facial, gestos, entre outras. Como os comportamentos permitem assim o indivíduo a sua inclusão com o meio e seu desenvolvimento, uma boa habilidade social permite então que ele tenha uma probabilidade melhor de qualidade de vida. Como o ser humano tem que desenvolver vários tipos de papéis dentro da sociedade no local de trabalho não seria diferente, o colaborador com uma habilidade social consideravelmente boa terá mais chance de desenvolver melhor (Lucca, 1994).

Qualidade de Vida

O termo qualidade de vida tem sido estudado muito nas últimas décadas é em diferentes áreas do saber, em meados da década de 70 alguns autores tentaram explicar o termo qualidade de vida: “qualidade de vida é uma vaga e etérea entidade, algo sobre a qual muita gente fala, mas que ninguém sabe claramente o que é” (Moura; Collet; Medeiros, 2016).

A OMS conceitua a qualidade de vida como sendo a percepção que o indivíduo tem de sua própria condição de vida, dentro do próprio contexto cultural que ele está inserido, considerando os objetivos de vida e as expectativas com todas as preocupações que podem vir inseridas. Nas diferentes áreas do saber QV vem recebendo conotações diferentes, de acordo com a época e o contexto que essa palavra está inserida. No início, esse termo era relacionado ao poder aquisitivo e a condição de proporcionada pelo indivíduo, mas, com o avanço das

pesquisas, que QV está além de poder econômico e que essa exemplificação era insuficiente (Moura, Collet e Medeiros, 2016).

Com o aumento da expectativa de vida da população na década de 50, em consequência do avanço da ciência, fazendo com que os portadores de doenças crônicas tivessem maior tempo de vida, foi então que o conceito de QV passou a ser advinda em relação a sua condição de saúde, como também em outros parâmetros da vida (Moura, Collet e Medeiros, 2016).

Para o entendimento a qualidade de vida lida com vários campos do conhecimento humano, tanto: biológico, social, político, econômico, médico, entre outros que estão e incessante relação. Algumas definições sobre QV tentam abarcar outros fatores que tem influências restritivas que acabam delimitando alguma área específica (Fleury & Zannon, 2003).

Em muitos escritos sobre o assunto vai se perceber que nem todos os indivíduos possuem qualidade de vida, é preciso se esforçar para obtê-la (Almeida, Gutierrez & e Marques, 2016). Barbosa (1998) vai dizer que a concepção sobre qualidade de vida, que a eleva como um objeto a ser alcançado mediante esforço do sujeito promove uma corrida para alcançar algo que o senso comum define como bom, mas não tem claro seus limites conceituais e sua abrangência semântica. É como se tratasse de um ideal da contemporaneidade, que se expressa na política, na economia, na vida pessoal. Busca-se qualidade de vida em tudo.

Para avaliar a QV, é necessária uma atenção à multiplicidade de questões que envolvem o universo que o indivíduo em questão está inserido, desde os parâmetros sociais, quanto o de saúde e até mesmo os econômicos (Almeida, Gutierrez e Marques, 2016).

A QV sempre esteve entre os seres humanos é remete o interesse pela vida, qualidade de vida é um objeto a ser alcançado pela sociedade, porém, cada indivíduo tenta buscar uma boa qualidade de vida boa dentro de suas possibilidades (Almeida, Gutierrez e Marques, 2016).

Gonçalves e Vilarta (2004) abordam qualidade de vida pela maneira como as pessoas vivem, sentem e compreendem seu cotidiano, envolvendo, portanto, saúde, educação, transporte, moradia, trabalho e participação nas decisões que lhes dizem respeito. No mundo atual existe um padrão de vida criado pela sociedade, seja consciente ou inconscientemente. Isso se dá pelos processos de transmissão cultural que os próprios sujeitos se incorporam, é isso está totalmente ligado com a QV, pois remete as condições de sobrevivência que o indivíduo precisa estar inserido para o conforto dele. Por isso as questões sociais também englobam sobre assunto qualidade de vida.

Qualidade de vida seria um híbrido biológico-social, mediado por condições mentais, ambientais e culturais (Minayo et al., 2000). Essa área de estudo, se simplesmente se ativer a

questões de ordem biológica, ligadas exclusivamente à saúde clínica, corre o risco de ser incompleta e equivocada, pois desconsiderará as variáveis histórico-culturais, influentes inclusive no processo saúde-doença. A preocupação com o conceito de qualidade de vida refere-se a um movimento dentro das ciências humanas e biológicas no sentido de valorizar os parâmetros mais amplos que o controle de sintomas, a diminuição da mortalidade ou o aumento da expectativa de vida (Fleck et al., 1999, p. 20).

Uma qualidade de vida satisfatória ou não, depende da percepção que o sujeito toma para seu viver biológico ou social, dependendo do seu ambiente que o cerca. Segundo Barbosa (1998), essa noção deve ser analisada a partir da percepção que os sujeitos possuem do seu viver, associada às transformações ambientais e às necessidades básicas sentidas.

No ambiente de trabalho, o estresse ocasionado pode ser muito. Nele, os níveis de ansiedade podem aumentar diante de um algum conflito com o colega, sobrecarga de trabalho, metas ou até mesmo a insatisfação salarial. A desorganização dentro desse ambiente ocupacional pode interferir na qualidade de vida do sujeito em questão, pois, as consequências desse estresse no trabalho são fatores que pode ocasionar alguns tipos de doenças (Almeida, Gutierrez e Marques, 2016).

Podemos concluir que qualidade de vida não se esgota pelas condições de que o indivíduo dispõe, mas sim o significado que dão a essas condições e a maneira como ele vai viver. A concepção é que a percepção de qualidade de vida é um fator variável em relação a grupo ou sujeitos (Almeida, Gutierrez e Marques, 2016).

Cuidar da saúde física e emocional do indivíduo, compreender a sua diversidade humana e reconhecer suas emoções é do ambiente que o cerca dará a ele também uma qualidade de vida melhor, com isso as competências que temos é adquirimos ao longo da nossa vida está associado também ao tema de qualidade de vida, já que é através das competências que somos capazes de identificar os pontos fortes e frágeis, como também lidar com as emoções, saúde física e emocional (Rico, 2021).

Competências

Nas últimas décadas o tema sobre competência, seu desenvolvimento e sua gestão entraram nas pautas acadêmicas e empresariais, já que podemos associar este tema em diferentes compressões, no nível da pessoa que é a competência do individuo e nas organizações como o sistema educacional como formação de competências (Fleury e Fleury, 2001).

Em 1973, McClelland em um debate abordou sobre a competência que definiu como uma característica subjacente a uma pessoa que é casualmente relacionada com desempenho superior na realização de uma tarefa ou em determinada situação. Diferenciava assim competência de aptidões: talento natural da pessoa, o qual pode vir a ser aprimorado de habilidades, demonstração de talento particular na prática e conhecimentos: o que as pessoas precisam saber para desempenhar uma tarefa.

Le Boterf em 1995 vai situar a competência em uma encruzilhada, tendo o indivíduo três eixos que são: a pessoal, que é formada pela sua biografia e socialização, pela formação educacional e pela experiência no meio profissional. Com isso a competência é o conjunto de aprendizagens sociais que a formação do indivíduo é capaz de ter. Ainda segundo Le Boterf, competência é um saber agir responsável é que vai ser reconhecido por outras pessoas, no que também estão interligados com o mobilizar, integrar e transferir os conhecimentos com recursos e habilidades em um determinado contexto profissional.

Competência é o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes dentro da capacidade humana que pode justificar o alto desempenho de um determinado indivíduo. O que também podemos salientar é que necessário estabelecer os cargos e posições que tal indivíduo ocupa dentro da empresa, já que tudo isso pode influenciar em uma competência boa ou não (Fleury e Fleury, 2000).

Fleury e Fleury (2001, p. 185) dizem que competência profissional é entendida como:

Um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que justificam um alto desempenho, acreditando-se que os melhores desempenhos estão fundamentados na inteligência e personalidade das pessoas. Em outras palavras, a competência é percebida como estoque de recursos, que o indivíduo detém. Embora o foco de análise seja o indivíduo, [...] sinaliza a importância de se alinharem às competências às necessidades estabelecidas pelos cargos, ou posições existentes nas organizações.

Lazzarotto (2001) em seu estudo apresenta os diversos tipos de competências, os quais são categorizados em: competências técnicas; competências intelectuais; competências cognitivas; competências relacionais; competências sociais e políticas; competências didáticas e pedagógicas; competências metodológicas; competências de liderança. Portanto, este estudo desenvolverá uma abordagem detalhada da competência profissional nas organizações.

No século XX as organizações passaram a ser estudadas como um sistema aberto em interação constante com o ambiente que o indivíduo também está inserido, assim tendo uma nova perspectiva para o desenvolvimento organizacional (Bertolini, 2004).

Dentro da área organizacional a competência vem para agregar valores econômicos e valor social para o indivíduo. Dessa forma, a atualização de um conjunto de competências no exercício de uma determinada atividade, papel ou missão, permite que se atinjam elevados níveis de desempenho profissional, sendo que esse é exatamente um dos principais componentes do conceito de competências: o de ter relações de instrumentalidade com indicadores de elevada desempenho profissional (Ceitil, 2010c, p. 43).

Soares e Andrade falam que as competências são essenciais para a sobrevivência de uma empresa, ainda mais com um mercado competitivo nos dias atuais, então desenvolver as competências de seus colaboradores deve ser o primeiro objetivo de uma empresa, pois investindo nisso ela vai conseguir um bom desempenho dentro do mercado quanto no momento presente como também para o futuro do lugar.

O foco da competência está centrado na pessoa, no qual ela assume suas responsabilidades pelo seu trabalho e a comunicação com os outros. Competências são intangíveis de uma organização e a sua administração, por isso, é necessário que sejam moldados através dos recursos explícitos (Bertolini, 2004).

As definições de competências profissionais associam-se com o verbo ação, no qual a prática é fundamentada como um conhecimento, que são desenvolvidas de acordo com as necessidades profissionais para um melhoramento de suas atividades, de acordo com o ambiente organizacional que ele está inserido (Saupe, 2006).

Como podemos ver, as competências estão relacionadas com as habilidades, por isso se faz muito necessário que o indivíduo em questão conheça bastante suas especialidades, pois as competências são um conjunto de recursos cognitivos que facilitam a eficácia de vários setores que uma pessoa possa estar inserida (Perrenoud, 1999).

A gestão por competência surge como modelos gerenciais tradicionalmente utilizados pelas organizações, que visam orientar seus esforços para planejar, captar, desenvolver e avaliar, nos diferentes níveis da organização – individual, coletivo e organizacional – as competências profissionais necessárias à consecução de seus objetivos (Brandão e Guimarães, 2001).

Considerações Finais

Este artigo foi contribuiu com os conceitos a cerca do tema e como a habilidade social estava interligada com a qualidade de vida do profissional dentro de uma organização.

As situações sociais que o indivíduo está presente contribuem para que ele tenha uma habilidade social que está ligada com a atitude, sentimentos, opiniões e desejos. A pessoa com a habilidade social maior é capaz de se desenvolver melhor em qualquer ambiente que for colocada. Dentro da área organizacional também não seria diferente, podemos notar com toda a leitura é que uma boa habilidade social, necessária para a iniciação e manutenção de interações sociais agradáveis.

Pôde-se perceber ao produzir este artigo que existe uma diferença considerável entre habilidade social e competência, mas que ambos estão intimamente interligados, a habilidade de se posicionar e tomar atitudes no meio social permite que o indivíduo se destaque e tenha mais facilidade em estabelecer relações no ambiente de trabalho, isso basicamente seria o que conhecemos como competência profissional.

Outro fator levantado ao se construir este trabalho foi a definição de qualidade de vida, como ele vem se modificando com as mudanças sociais e como ela está diretamente relacionada as habilidades sociais dos indivíduos. Quando os indivíduos conseguem identificar e desenvolver suas habilidades sociais há uma na melhora considerável no que entendemos como QV já que o mesmo consegue lidar de uma maneira mais eficaz com as circunstâncias do dia-a-dia.

Concluimos que empresas que se preocupam e buscam meios para desenvolver as competências profissionais e pessoais de seus colaboradores se destacam no mercado de trabalho, pois proporcionam resultados positivos não somente no desempenho da empresa em relação a números, mas também em relação à qualidade de vida e satisfação dos seus trabalhadores, auxiliando para que ela cresça e se torne um ambiente favorável para os mesmos.

REFERÊNCIAS

- Almeida, M., Gutierrez, G., Marques, R. (2012). Qualidade devida definição, conceitos e interfaces com outras áreas de pesquisa. São Paulo Escola de Artes, Ciências e Humanidades - EACH/USP.
- Barbosa, S. R. C. S. (1998). Qualidade de Vida e ambiente: uma temática em construção. In: BARBOSA, Sônia Regina da Cal Seixas (org.). A temática ambiental e a pluralidade do Ciclo de Seminários do NEPAM. Campinas: UNICAMP, NEPAM, p. 401- 423.
- Bertolini, E. A. S. (2004) Competências: uma ferramenta para o desenvolvimento organizacional. Revista técnica das FIPEP (Faculdades Integradas do Instituto Paulista de Ensino). São Paulo, v. 4, n. 1, p. 73-84.
- Brandão, H. P.; Guimarães, T. de A. (2001) Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo construto? RAE - Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 41, n. 1, p. 8-15;
- Brasil. Ministério da Saúde. (2010). PORTARIA Nº 2.446: Redefine a Política de Promoção a Saúde. Brasília.
- Buarque, H. A. (1986) Novo dicionário da língua portuguesa. Nova fronteira, Rio de Janeiro.
- Bühler, L. V., Bühler, N. M. (2010). Qualidade de Vida no Trabalho: contribuições para o desenvolvimento de trabalhadores e sua repercussão nas organizações. 6. ed, Semintur, Rio Grande do Sul.
- Caballo, V. E. et al. (2009). Abordagem cognitiva na avaliação e intervenção sobre habilidades sociais. In: Del Prette Z. A. P., Del Prette, A. (Orgs.). Psicologia das Habilidades Sociais: diversidade teórica e suas implicações. Editora Vozes.
- _____, V. E. (1991). Treinamento em habilidades sociais. Em V. E. Caballo (Org.), Terapia e modificação de comportamento (p. 403-443). Madri: século XXI.
- _____, V. E. (1996). O treinamento em habilidades sociais. Em V. E. Caballo (Org.), Manual de técnicas de terapia e modificação do comportamento (p. 361-398). São Paulo: Santos Livraria Editora.
- _____, V.C. (1996) Manual de técnicas de terapia e modificação do comportamento. Ed. Santos, São Paulo.
- Ceitol, M. (2010). Enquadramento geral e perspectivas de base sobre o conceito de competências. In: CEITIL, M. (Org.). Gestão e desenvolvimento de competências. Lisboa: Silabo, p. 21-37.
- Cia, F; Pereira, C. S.; Del Prette, Z. A.P.; Del Prette, A. (2006). Habilidades sociais dos pais e a relação pai-filho. Psicologia em Estudo, v. 11, n. 1, p. 73-81.

- Cunha Netto, J.R.; Bugliani, M. A. P.; Gorayeb, R.; Laprega, M.R. (2015). Ensino de habilidades de vida no ambiente de trabalho: uma intervenção para promoção de saúde de profissionais de um hospital geral. *Prevenção e Promoção em saúde Mental – Fundamentos, Planejamento e Estratégias*. Novo Hamburgo: Sinopsys.
- Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. (2001a). Habilidades sociais: Biologia evolucionária e cultura. Em H. J. Guilhardi; M. B. B. P. Madi; P. P. Queiroz & M. C. Scoz (Orgs.), *Sobre comportamento e cognição* (p. 65-75). Santo André: ESETec.
- Del Prette, A.; Del Prette, Z. A. P. & Barreto, M. C. M. (1999). Habilidades sociais na formação profissional do psicólogo: Análise de um programa de intervenção. *Behavioral Psychology*, 7 (1), 27-47.
- Del Prette, A.; Del Prette, Z.A.P. (1999). *Psicologia das Habilidades Sociais: Terapia e Educação*. Petrópolis: Vozes.
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (2001). *Psicologia das relações interpessoais. Vivências para o trabalho em grupo*. Petrópolis: Vozes.
- Del Prette, Z. A. P., Del Prette, A., & Barreto, M. C. M. (2013). Análise de um Inventário de Habilidades Sociais (IHS) em uma amostra de universitários. *Psicologia Teoria e Pesquisa*.
- Fernandes, E. (1996). *Qualidade de Vida no Trabalho*. Salvador: Casa da Qualidade.
- Fleck, M. P. De A.; Leal, O. F.; Louzada, S.; Xavier, M.; Chachamovich, E.; Vieira, G.; Santos, L.A Dos; Pinzon, V. (1999). Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de Qualidade de Vida da OMS (WHOQOL-100). *Revista Brasileira de Psiquiatria*, v.21, n., p.19- 28.
- Fleury, A. C. C.; Fleury, M. T. L. (2000). *Estratégias empresariais e formação de competências*. São Paulo: Atlas.
- Fleury, A., Fleury, M. T. L. (2001). *Estratégias Empresariais e Formação de Competências: um quebra cabeça caleidoscópico da indústria brasileira*. 2.ed. São Paulo: Atlas.
- Fleury, E., Zannon, C. (2003). *Qualidade de vida e saúde: aspectos conceituais e metodológicos* Instituto de Psicologia , Universidade de Brasília , Brasília, Brasil.
- Fleury, M. T. L.; Fleury, A. (2001). Construindo o conceito de competência. *RAC – Revista de Administração Contemporânea*, v. 5, p. 183-196, Ed. Especial.
- Gonçalves, A.; Vilarta, R. (2004). Qualidade de Vida: identidades e indicadores. In: GONÇALVES, Aguinaldo e VILARTA, Roberto (orgs.). *Qualidade de Vida e atividade física: explorando teorias e práticas*. Barueri: Manole, p.03-25.
- Goulart, E., Camargo, M. L., Moreira, M. C. (2019). Habilidades sociais profissionais: produção científica nacional e relevância do tema para a saúde dos trabalhadores, *Revista de Psicologia, Fortaleza*, v.10 n2, p. 41-50.

- Lazzarotto, E. M. (2001). Competências essenciais requeridas para o gerenciamento de unidades básicas de saúde. 140f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Le Boterf, G. (1995). Da competência - ensaio sobre um atrator estranho. In: Publicação de organizações. Paris: quarto sorteio.
- Lucca, E. de. (1994). Competência Social em crianças portadoras de deficiência mental. Dissertação de Mestrado. PUC Campinas.
- Martinez, M. C., Paraguay, A. I. B. B. (2003). Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. *Cad. psicol. soc. trab.*, vol.6 [acesso em 8 fev 2021], pp. 59-78.
- Mcclelland, D. C.; Spencer, L. M. (1990). Métodos de avaliação de competências: história e estado da arte. Hay McBer Research Press.
- Minayo, M. C. S.; Hartz, Z. M. A.; Buss, P. M. (2000). Qualidade de Vida e saúde: um debate necessário. *Ciência & Saúde Coletiva*. Rio de Janeiro, v. 5, n.1, p. 7-18.
- Moura, D., Collet, N. E Medeiros, V. (2016). Qualidade de vida relacionada à saúde de adolescentes com dm1- revisão integrativa. Graduação em Enfermagem, Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa-PB.
- Organização Mundial de Saúde (OMS). (2002). Cuidados inovadores para condições crônicas: componentes estruturais de ação: relatório mundial. Genebra: OMS.
- Perrenoud, P. (1999). Construir as competências desde a escola. Porto Alegre: Artes Médicas Sul.
- Portaria No 1.823, DE 23 DE AGOSTO DE 2012. Institui a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora. Diário oficial da República 67 Federativa do Brasil, no 165, Seção I, p. 46-51, 24 de agosto de 2012. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt1823_23_08_2012.html.
- Rico, R. (2021). Competência 8: Autoconhecimento e Autocuidado; Associação Nova Escola.
- Saupe, R. et al. (2006). Conceito de competência: validação por profissionais de saúde. *Saúde em Revista*, Piracicaba, v. 8, n. 18, p. 31-37.
- Skinner, B. F. (1992). Comportamento verbal. Cambridge: Fundação B. F. Skinner(originalmente publicado em 1957).
- Soares, A., Andrade, G. Gestão por competências- Uma competência de sobrevivência em um ambiente empresarial incerto. Rio de Janeiro.
- Turini, A. B.S. (2002). Habilidades sociais: breve análise da teoria e da prática à luz da análise do comportamento; *Interação em Psicologia*, 2002, 6(2), p. 233-242. Bauru, São Paulo. Acesso: <https://core.ac.uk/download/pdf/328066658.pdf>

Turini, A. B. S; Carrara, K. (2002). Habilidades sociais e análise do comportamento: compatibilidades e dissensões conceitual-metodológicas, *Psicologia em Revista, Belo Horizonte*, v. 16, n. 2, p. 330-350, ago. 2010. Acesso: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/per/v16n2/v16n2a07.pdf>

Vasconcelos, A. F. (2001). Qualidade de vida no trabalho: Origem, evolução e perspectivas. *Caderno de pesquisas em Administração, São Paulo*.