



Pessoas com deficiência no trabalho: contribuições de um programa de habilidades sociais

Disabled individuals at work: contributions of a social skill program

Juliane Ap. de Paula Perez Campos

Maria Amélia Almeida
Universidade Federal de São Carlos

Resumo

Os comportamentos socialmente habilidosos têm sido identificados como requisito à *performance* e manutenção no trabalho da pessoa com deficiência. Este estudo teve por objetivos elaborar, aplicar e analisar os efeitos de um Programa de Habilidades Sociais para o Trabalho junto a trabalhadores com deficiência mental ou física. Foram selecionadas três pessoas, sendo uma do sexo feminino e duas do masculino, com idade variando entre 21 a 36 anos. Empregou-se um delineamento experimental de múltiplas sondagens em situação natural de trabalho dos participantes. Os resultados indicaram aumento gradual na qualidade do desempenho de determinadas habilidades sociais, tais como: perguntar se havia algo para fazer, oferecer e solicitar ajuda. Sugerem-se outras pesquisas no que tange à capacitação dos colegas de trabalho na promoção do repertório social dos trabalhadores com deficiência.

Palavras-chave: Trabalhadores com deficiência. Habilidades sociais. Profissionalização.

Abstract

The main goals of the present research were to elaborate, apply and analyze the effects of a Social Skills Program for Work among workers with physical or mental deficiency in natural work environment. The workers selected were one female and two males, with ages ranging from 21 to 36 years old. In order to achieve the study goals, a multiple-probe design was employed. The results indicated a gradual increase in social skills performance, such as: to ask if there were things to do; to offer and ask for help; to talk about personal needs. Those aspects were part of the intervention with both participants and their co-workers. In the research, further studies and social skills for workers with physical or mental deficiency training are suggested to participants' co-workers.

Keywords: Disabled individuals at work. Social skills. Professionalization.



Introdução

O movimento atual da educação especial se caracteriza pela busca da sociedade inclusiva e pelo rompimento das ideias segregadoras acerca da concepção de deficiência; sendo a inserção de pessoas com deficiência no mercado formal de trabalho uma das possibilidades de inclusão social.

A Constituição Brasileira de 1988 assegura, nos Artigos 7º e 37, o acesso da pessoa com deficiência ao mercado de trabalho formal; tal lei é complementada pelas leis federais nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, que dispõe do ingresso da pessoa com deficiência ao serviço público pela via do concurso; e a de número 8.213, de 24 de julho de 1991, que dispõe sobre os planos e benefícios da previdência, na qual se destaca o Artigo 93.

A empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários habilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas na seguinte proporção:

I – até 200 empregados – 2%

II – de 201 a 500 – 3%

III – de 501 a 1000 – 4%

IV – de 1001 em diante – 5%. (BRASIL, 1991, p. 29).

Aprovada em Madri, Espanha, em 23 de março de 2002, no Congresso Europeu de Pessoas com Deficiência, a Declaração de Madri prevê, dentre outros aspectos, o emprego como fator-chave para a inclusão social, em que:

Esforços especiais precisam ser feitos para promover o acesso de pessoas com deficiência ao emprego, preferivelmente no mercado competitivo de trabalho. Esta é uma das importantes formas de se combater a exclusão social de pessoas com deficiência e promover sua dignidade e vida independente. Isto requer uma ativa mobilização não apenas de defensores da inclusão social, mas também das autoridades públicas, que precisam continuar a fortalecer as medidas adequadas já em vigor. (DECLARAÇÃO DE MADRID, 2002, p. 4).



Recentemente a *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência* (ONU, 2006) foi ratificada no Brasil com o Decreto 186/2008. Dentre os princípios firmados a partir do esforço e mobilização de diferentes segmentos internacionais, destaca-se o Artigo 27 “TRABALHO E EMPREGO”, onde:

Os Estados Partes reconhecem o direito das pessoas com deficiência de trabalhar, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. Este direito abrange o direito à oportunidade de se manter com um trabalho de sua livre escolha ou aceito no mercado laboral em ambiente de trabalho que seja aberto, inclusivo e acessível a pessoas com deficiência. (ONU, 2006).

Conforme a Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva (BRASIL, 2008), as modalidades de educação de jovens e adultos e educação profissional apresentam-se como possibilidades de ampliação de oportunidades de escolarização, formação para a inserção no mundo do trabalho e efetiva participação social das pessoas com deficiência.

Apesar de o direito ao trabalho da pessoa com deficiência já estar assegurado por lei, na prática a jornada ainda é bastante longa, pois existem alguns fatores que precisam ser analisados antes de se pensar em uma inserção efetiva e eficiente dessa população no mercado de trabalho. (TANAKA; MANZINI, 2005). A falta de qualificação profissional da pessoa com deficiência é resultado direto da desvalorização, na preparação dessas pessoas para o mercado de trabalho; sua profissionalização, em muitos casos, ainda acontece em ambientes restritivos denominados oficinas abrigadas.

Almeida (2000) faz referência a um estudo realizado por Tanaka que, depois de 10 anos de investigação, concluiu que a instituição não prepara adequadamente o aluno para a inserção no mundo de trabalho, uma vez que: a) os alunos apresentam um alto índice de comportamentos inadequados e incompatíveis com uma situação de trabalho; b) os professores, em vez de supervisionar seus alunos nas atividades, ficam mais preocupados em executar as atividades do setor, tais como preparar materiais, concluir tarefas mais difíceis, dar acabamento aos produtos que ficaram imperfeitos.

Mendes; Nunes; Ferreira; Silveira (2004), ao analisar as pesquisas sobre diferentes aspectos do processo de profissionalização da pessoa com deficiência, sinalizaram achados importantes que refletem o cenário de



preparação e inserção profissional de pessoas com deficiência no Brasil. Com destaque para alguns estudos, pode-se verificar que os resultados indicaram a precariedade do serviço e do treinamento oferecido; as modalidades de oficinas oferecidas eram desvinculadas das necessidades do mercado de trabalho; na maioria das instituições, os alunos eram tratados como crianças e não opinavam a respeito de seu futuro; nenhuma instituição oferecia uma profissão para o indivíduo com deficiência mental, e as atividades eram de cunho artesanal.

Enquanto, normalmente, apenas as habilidades ligadas à tarefa são priorizadas pelos empregadores como importantes para o sucesso no emprego, algumas habilidades sociais também são cruciais no sentido de contribuir para a formação de amizades, apoio social e satisfação no trabalho; além de que os comportamentos socialmente habilidosos têm sido identificados como importante fator para a *performance* e manutenção do trabalhador no emprego competitivo. (CHADSEY-RUSCH, 1992; CHADSEY-RUSCH; LINNEMAN; RYLANCE, 1997; COPELAND; HUGHES, 2002; ELKSNIN; ELKSNIN, 2001; HUGHES; KIM; HWANG, 1998; LAGOMARCINO; HUGHES; RUSCH, 1989; PARK; GAYLORD-ROSS, 1989).

118

Tomamos como referência as pessoas com deficiência intelectual e as com deficiência física. Se, por um lado, muitas empresas preferem, por exemplo, contratar pessoas com deficiência física, possivelmente por apresentarem melhores qualificações profissionais; por outro, observa-se, ainda, a exclusão no mercado de trabalho de pessoas com deficiência intelectual, possivelmente pelo estigma de improdutividade que carregam ao longo de suas vidas.

Assim, ao se afirmar tal hipótese perde-se a oportunidade de reconhecer as capacidades e as habilidades que precisam ser desenvolvidas para que tais trabalhadores possam alcançar as demandas exigidas pelo mercado.

Pessoas com deficiência intelectual ao terem a chance, dentro do mercado formal, de mostrar que estão aptas a exercer uma função e, conseqüentemente, ao demonstrarem suas habilidades dentro das empresas, fazem com que essas abram suas portas e lhes ofereçam mais oportunidades. Pereira (2006) identificou e comparou o perfil de trabalhadores com e sem deficiência física, com destaque para a análise das habilidades sociais dos mesmos. A autora concluiu que o fenômeno da deficiência física não deve ser circunscrito aos limites corporais, pois o desenvolvimento dessas pessoas parece sofrer



influências do ambiente e das relações sociais assim como o desenvolvimento social das pessoas sem deficiência.

Nesse contexto, o campo das habilidades sociais surge como possibilidade de investigar alguns aspectos peculiares a esse processo, tais como: a) para que um trabalhador possa desempenhar, adequadamente, sua função – além da compreensão da tarefa – quais habilidades sociais são importantes?; b) a pessoa com deficiência, que está sendo inserida no mercado de trabalho, tem estabelecido interações sociais com outras pessoas com e/ou sem deficiência?; c) a inserção no mercado de trabalho tem possibilitado aos trabalhadores com deficiência interagir, eficazmente, em outras situações, além daquelas à realização da tarefa?

Considerando que a interação entre indivíduo e ambiente social está na base da construção das relações sociais e que as situações interpessoais podem ocorrer em diversos contextos, como, por exemplo, o profissional, pode-se dizer que pessoas socialmente habilidosas são capazes de promover interações sociais mais satisfatórias. Dessa forma, para que possam lidar com os novos desafios e as novas situações vigentes, precisam adquirir um repertório cada vez mais elaborado de habilidades e competências. (CABALLO, 1996; DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2005).

Caballo (1987) enfatiza o comportamento habilidoso socialmente como o conjunto de comportamentos emitidos por um indivíduo no contexto interpessoal, que expressa sentimentos, atitudes, desejos, opiniões ou direitos do indivíduo de um modo adequado à situação, ao mesmo tempo que minimizam a probabilidade de problemas futuros.

Pode-se dizer que as habilidades sociais referem-se ao conjunto dos desempenhos apresentados pelo indivíduo diante das demandas de uma situação interpessoal. Tais desempenhos sociais têm sido caracterizados com base em fatores pessoal, situacional e cultural que contribuem para a competência social, favorecendo um relacionamento saudável e produtivo com as demais pessoas. (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 1999; 2005).

Dentre os programas de intervenção que visam ensinar habilidades sociais, tem-se destacado o Treinamento de Habilidades Sociais (THS), podendo ser aplicado individualmente ou em grupo. Além disso, o THS deve prever um planejamento que contemple: a) objetivos; b) sequência e duração das sessões; c) procedimentos de avaliação; d) procedimento de intervenção



que implicam estratégias cognitivo-comportamentais (modelação; modelagem; instrução; reforçamento; ensaio comportamental; *feedback* etc.). (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001; DEL PRETTE; DEL PRETTE, 1999; 2005).

Se a inclusão se faz pelo respeito às diferenças e pela conquista da cidadania, é fato que, como qualquer outro trabalhador, a pessoa com deficiência requer a apresentação de comportamentos sociais importantes ao seu desempenho e manutenção profissional. Nesse sentido, é essencial conhecer *in loco* quais habilidades sociais são importantes à realização da tarefa e à convivência entre colegas de trabalho com e sem deficiência; indo além nas investigações sobre a profissionalização dessas pessoas que ainda, predominantemente, são restritas ao ensino e análise da tarefa a ser executada.

Na situação real de trabalho, a pessoa com deficiência tem a oportunidade de desenvolver e/ou modificar atitudes, exercitar seus direitos e deveres de cidadão trabalhador e obter reconhecimento social, o que permite, possivelmente, melhor qualidade no repertório das habilidades sociais. Com base em tais preocupações, este trabalho teve por objetivo desenvolver um programa de habilidades sociais em situação natural de trabalho de pessoas com deficiência intelectual, e com deficiência física.

120

Método

Conforme as Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisas envolvendo seres humanos (Conselho Nacional de Saúde, Resolução 196/96), o referido estudo foi submetido à apreciação e aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa, da Universidade Federal de São Carlos.

Participantes

Os participantes selecionados para o respectivo estudo, Luana (36 anos), Marcos (21 anos) e Elton (23 anos), atuavam no mercado de trabalho ocupando o cargo de empacotador numa rede de supermercados localizada na cidade de Ribeirão Preto – SP. Luana apresentava um quadro de deficiência física (hemiplegia), Marcos e Elton deficiência intelectual leve.

De acordo com a avaliação inicial feita pelos supervisores dos participantes, de uma forma geral os participantes apresentavam um quadro de



irritabilidade frente às situações que requeriam ajuda de outras pessoas, ou ainda quando recebiam ordens ou era chamada a atenção. Em relação ao relacionamento com os colegas, verificou-se que Luana, sentia necessidade de conversar com seus colegas a toda hora; diferentemente de Elton que possuía pouco contato social, enquanto Marcos apresentava momentos de nervosismo, podendo influenciar negativamente em suas relações sociais. Tais aspectos chamam a atenção pelo fato de que, muitas vezes, a falta de habilidades sociais adequadas pode levar ao isolamento dessas pessoas, seja qual for o contexto trabalhado.

Local

A presente pesquisa foi realizada em duas lojas de uma rede de supermercados, localizadas na cidade de Ribeirão Preto; Luana e Marcos trabalhavam na loja A, e Elton na loja B.

Instrumentos e procedimentos para coleta de dados

○ Protocolo de Registro de nível de qualidade no desempenho das habilidades sociais (PRQDHS) foi elaborado para ser utilizado durante o estudo experimental, nas etapas de Linha de Base, Intervenção, e Sondagens; os responsáveis pela avaliação de cada participante eram dois colegas (fiscal e operador de caixa) que trabalhavam no mesmo horário que os participantes.

A avaliação da qualidade no desempenho teve como foco os componentes de habilidades sociais selecionados: prestar atenção; seguir instruções; ter agilidade, persistência, iniciativa; ser cuidadoso, caprichoso e preciso; ser prestativo, se solicitado; conversar olhando para a pessoa; apresentar boa aparência pessoal; ser pontual; demonstrar expressão facial; perguntar se há algo para fazer; solicitar ajuda; atender quando solicitado; oferecer assistência; usar palavras por favor/obrigado; responder prontamente; expressar discordância de opiniões; conseguir argumentar; defender seus direitos; fazer escolhas; expressar sentimentos de amizade; expressar sentimentos de desagrado; conversar sobre suas necessidades pessoais; ter consideração pelos sentimentos de outros; tratar com respeito seus superiores; pedir desculpas.



Os critérios de registro poderiam variar de zero a quatro pontos, correspondendo ao não desempenho (zero) e ao desempenho “melhorar” (1), “regular” (2), “bom” (3), ou ainda “muito bom” (4). Todos os componentes de habilidades sociais a serem avaliados foram lidos e definidos junto aos avaliadores, bem como o significado de cada nota que o participante poderia receber. Tais registros eram feitos, em média, uma vez por semana; tinham como referência o desempenho do participante naquele período.

Além desse instrumento, a pesquisadora contou com um Diário de Campo, no qual registrava informações importantes sobre cada participante, baseando-se em conversas que mantinha periodicamente com os colegas de trabalho e avaliadores responsáveis pelo registro do PRQDHS.

Estudo experimental

O procedimento experimental consistiu num delineamento de sujeitos únicos, com múltiplas sondagens (*multiple probe design*). A realização do Programa de Habilidades Sociais relacionadas ao Trabalho (PHST) constituiu a variável independente (VI), enquanto o desempenho na execução das habilidades sociais-alvo constituiu a variável dependente (VD).

Na fase linha de base, a pesquisadora elegeu algumas pessoas que acompanhavam mais de perto o trabalho desempenhado pelos participantes. Assim, estes tinham a função de registrar a qualidade do desempenho de determinadas habilidades sociais, conforme instruções contidas no Protocolo de registro de nível de qualidade no desempenho de habilidades sociais. Nenhum treinamento ou *feedback* foi fornecido aos participantes a respeito do repertório de habilidades sociais durante a condição de linha de base. A verificação da estabilidade da Linha de Base seguiu o critério no qual o escore percentual total dos itens avaliados deveria manter estabilidade ou mínima alteração em três sessões consecutivas.

As sondagens obedeceram aos mesmos critérios de Linha de Base, sendo observada e registrada no PRQDHS, pelo colega de trabalho, a qualidade na realização das habilidades sociais relacionadas ou não à tarefa, previamente determinadas.



O Programa de Habilidades Sociais para o Trabalho (PHST)

Considerando os objetivos previstos para este estudo, um programa de intervenção, denominado Programa de Habilidades Sociais para o Trabalho (PHST) foi desenvolvido e aplicado em trabalhadores com deficiência e seus colegas de trabalho; baseando-se nos componentes de habilidades sociais de cada participante, avaliados na etapa de linha de base e que apresentaram como critérios: não realiza (0); melhorar (1); e regular (2); além de outras necessidades levantadas pelos colegas de trabalho.

Tendo como referência a análise experimental do comportamento, as estratégias aplicadas no PHST basearam-se em técnicas e princípios, tais como: ensaio comportamental; automonitoramento; modelação real; modelagem; instruções; reforçamento (diferencial; positivo); *feedback*; técnica de solução de problemas. As sessões destinadas aos trabalhadores com deficiência foram todas realizadas em situação natural, quando a pesquisadora estava presente, acompanhando e intervindo. Em média, as sessões ocorriam duas vezes por semana, com duração média de 90 minutos cada. Como critério de finalização do procedimento de intervenção (PHST), os participantes deveriam atingir o índice igual ou superior a 70% no registro da qualidade no desempenho das habilidades sociais avaliadas. Os colegas de trabalho também foram treinados a resolver situações-problema, relacionadas ao trabalho com o participante-alvo, que envolvessem desempenhos de habilidades sociais.

123

Procedimento de análise dos dados

Durante o treinamento, a pesquisadora observava as dificuldades enfrentadas pelos participantes, bem como o entendimento das estratégias empregadas. Com isso, era possível avaliar o processo de intervenção, bem como os pontos que deveriam ser mais bem trabalhados no encontro posterior. Além disso, os registros realizados pelos avaliadores, bem como as conversas informais sobre os participantes que a pesquisadora mantinha com os colegas de trabalho (análise quantitativa e qualitativa dos dados), possibilitaram a verificação da efetividade do PHST, ou seja, possíveis indicações de aquisição e/ou melhora no repertório de habilidades sociais dos participantes quando comparadas com a linha de base e/ou sondagens.



Resultados

A seguir serão apresentados os resultados, referentes ao estudo experimental, tendo como parâmetro a aplicação do Programa de Habilidades Sociais para o Trabalho (PHST) com os trabalhadores com deficiência.

A Tabela 1 mostra a distribuição do número de sessões realizadas no decorrer do estudo experimental, distribuídas nas etapas de linha de base, sondagens, e intervenção.

Tabela 1 | Total do número de sessões dos participantes (Luana, Marcos e Elton), distribuídas nas etapas do estudo experimental

Número de sessões dos participantes em cada etapa do procedimento experimental

	Linha de Base (LB)	Intervenção (PHST)	Sondagens (SD)
Luana	3	6	9
Marcos	3	8	9
Elton	3	5	9

De acordo com a Tabela 1, pode-se verificar que, para Luana, foram destinadas 18 sessões: 3 sessões de linha de base, 6 referentes ao período de intervenção, e 9 sessões de sondagem. Em relação ao segundo participante, Marcos, foram destinadas 20 sessões: três de linha de base, 8 sessões de intervenção, e 9 sessões de sondagem. Já para Elton foi destinado um total de 17 sessões: três sessões de linha de base, 5 de intervenção e 6 sessões de sondagem.

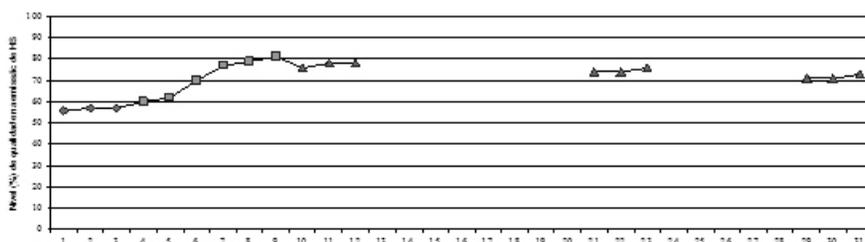
A Figura 1 ilustra os resultados obtidos no procedimento do estudo experimental referente a Luana, Marcos e Elton, envolvendo as múltiplas sondagens e os desempenhos atingidos, no decorrer do processo de Linha de Base e Intervenção.



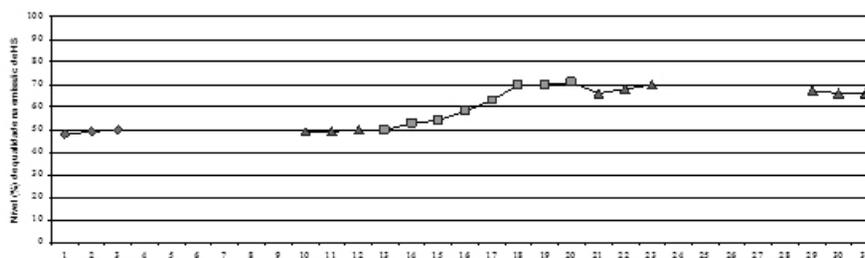
Figura 1 | Desempenho geral dos participantes, em porcentagem, dos níveis de qualidade na emissão de habilidades sociais, relacionadas ou não à tarefa

LB Intervenção (PHST) Sondagem 1 Intervenção (PHST) Sondagem 2 Intervenção (PHST) Sondagem 3

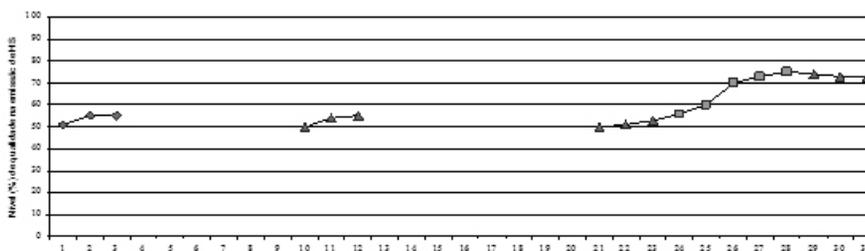
Luana



Marcos



Elton



Número de sessões



Conforme apresentado na Figura 1, os dados indicados fazem referência ao nível percentual geral, de desempenho em relação à qualidade na emissão de habilidades sociais dos trabalhadores com deficiência.

Luana

Partindo dos dados da Linha de Base, pode-se verificar que Luana apresentou nível médio de desempenho em torno de 57%. Alguns componentes de habilidades sociais avaliados apontavam a necessidade de melhora na qualidade ou emissão regular, como é o caso da persistência na realização da tarefa; necessidade de ser mais cuidadoso – evitando acidentes a si e aos outros; melhorar a aparência pessoal; solicitar ajuda quando necessário; defender seus direitos; conversar mais sobre suas necessidades pessoais etc. Observou-se, também, boa qualidade no desempenho das habilidades, tais como: chegar pontualmente no horário; atender quando solicitado; prestar atenção às tarefas propostas; seguir as instruções solicitadas; tratar com respeito seus superiores.

126

Estabilizada a Linha de Base, iniciou-se o procedimento de intervenção com Luana. Conforme a Figura 1, ao todo foram realizadas seis sessões de intervenção com ela, com os respectivos aumentos percentuais: 60%, 62%, 70%, 77%, 79%, 81%. Na primeira sessão (4ª sessão do estudo experimental), foram fornecidas instruções sobre as razões e benefícios em se aprender determinadas habilidades sociais. O escore percentual médio, após essa sessão, foi de 60% de intervenção, e a avaliação de Luana manteve-se estável na maioria dos componentes de habilidades sociais. Contudo, houve o aumento no nível de qualidade dos itens em relação à agilidade, em defender seus direitos, expressar sentimentos de amizade. Provavelmente, a melhora no nível de qualidade de tais componentes deve-se ao fato de que, nessa sessão, Luana teve a oportunidade de falar sobre o que poderia ser melhorado em seu trabalho.

Na sessão seguinte (5ª sessão), tendo como propósito trabalhar com a participante a questão de sua aparência pessoal, a pesquisadora organizou um *kit* beleza. Após a verificação no espelho pela própria participante de que seus dentes estavam sujos e que seu batom estava borrado (desenvolvimento do potencial de auto-observação), foram fornecidas orientações quanto à



importância em se manter os dentes limpos e a aparência pessoal adequada, já que conversava e mantinha contato frequente com as pessoas. Feito isso, a pesquisadora aplicou o princípio da modelagem, pois, conforme Luana, passava o batom, reforçava positivamente seu comportamento, apontando que era capaz de passar batom sem se borrar.

Luana apresentou escore percentual médio de 62%, sobre o total de itens de habilidades sociais avaliados. De modo geral, as habilidades sociais ainda mantiveram as mesmas pontuações; no entanto, o item aparência social obteve aumento de 1 (um) para 2 (dois) pontos, ou seja, a participante apresentou nível de qualidade regular; porém próximo ao esperado.

A 6ª sessão teve como foco a capacitação de duas colegas de trabalho de Luana, que atuavam como operadoras de caixa, e uma das fiscais de caixa do supermercado. Tendo como objetivo discutir algumas das habilidades a ser trabalhadas com Luana, como, por exemplo, sua agressividade ao lidar com colegas e clientes; utilizaram-se como estratégia, as técnicas de solução de problemas e ensaio comportamental. Após essa intervenção, houve um crescimento no escore médio percentual em 8%, em que a maioria das habilidades sociais apresentou pontuação equivalente a bom nível de qualidade na emissão dos comportamentos avaliados.

Na semana seguinte (7ª sessão), a pesquisadora acompanhou os trabalhos de Luana aproximadamente por duas horas, quando foram trabalhadas questões importantes a respeito de como abordar o cliente, e explicado sobre a importância do tom de voz, de cumprimentar e agradecer aos clientes. Segundo o relato do avaliador, Luana ficou tranquila naquela semana, estava mais contente e comunicativa, aceitando até a ajuda de um colega que a auxiliou a guardar os carrinhos que estavam espalhados no pátio. Esse progresso é visualizado na avaliação de suas das habilidades sociais: o escore percentual médio obtido foi de 77%.

No encontro seguinte (8ª sessão), ocorreu nova capacitação com os colegas de trabalho (os mesmos da capacitação anterior); foi trabalhada a importância da utilização do reforço positivo e *feedback* com a participante. Dessa forma, foram fornecidas orientações quanto à necessidade de se reforçar os comportamentos adequados desempenhados pela participante, por exemplo, por meio de um elogio, apontando a ela que está correto.



Considerando que Luana já havia obtido os critérios esperados para encerramento da intervenção (mínimo de 70% em três sessões anteriores), na 9ª sessão, a pesquisadora resgatou com Luana as orientações feitas nas sessões anteriores. Após essa sessão, a avaliação da participante aumentou em 2%. Assim, encerrou-se a intervenção com Luana, após a obtenção dos respectivos escores percentuais médios 70%, 77%, 79% e considerada mais uma sessão (81%), por se tratar do fechamento dos encontros.

Como etapa do procedimento experimental, antes do início da intervenção com o segundo participante, aconteceu a primeira sondagem com os três participantes. No caso de Luana, os escores percentuais médios obtidos na primeira sondagem foram, respectivamente, 76%, 78%, e 79%. Nas sessões pertencentes à segunda fase de sondagens, apesar do decréscimo relativo à primeira sondagem, nota-se a tendência na manutenção dos resultados, sendo estes respectivamente: 74%, 74%, e 76%. Esse fato também foi observado na terceira sondagem em que os resultados alcançados foram 71%, 71%, e 73%.

Marcos

128

Pode-se verificar que, na etapa da Linha de Base, Marcos apresentou nível médio de qualidade no desempenho das habilidades sociais em torno de 49%. De acordo com avaliação feita, Marcos não apresentou emissão das habilidades sociais relacionadas a: ter iniciativa; perguntar se há algo para fazer quando está ocioso. Por outro lado, apresentou bom nível de qualidade no desempenho das habilidades de conversar olhando para a outra pessoa; apresentar boa aparência pessoal; chegar pontualmente ao trabalho; demonstrar expressão facial; expressar sentimentos de amizade, admiração etc.

Verificada a estabilidade na linha de base do segundo e terceiro participantes, por meio da aplicação da primeira sondagem do estudo, obtendo, respectivamente, os escores percentuais médios: 49%, 40%, 50%, iniciou-se a intervenção com o participante Marcos. Durante o período de intervenção, verificou-se aumento percentual gradativo, sendo respectivamente 50%, 53%, 54%, 58%, 63%, 70%, 70% e 71%.

Assim como aconteceu com Luana, no início da intervenção foram fornecidas instruções sobre as razões e benefícios em se aprender as habilidades sociais no desempenho do trabalho e vida social. Nas duas sessões seguintes



(8ª e 9ª sessão), a pesquisadora aplicou com Marcos a técnica de solução de problemas, tendo por objetivo devolver a capacidade de automonitoramento diante das situações conflituosas do dia-a-dia de trabalho, tais como: apresentar agilidade na realização do trabalho, prestar atenção. Em média, nessas sessões, houve um aumento gradativo em sua avaliação, em torno de 4%.

A 10ª sessão ocorreu com o responsável direto de Marcos, um dos fiscais de caixa. Nesse encontro, o fiscal de caixa levantou algumas dificuldades enfrentadas com o participante, sendo que a causa maior foi a mudança repentina de comportamento em não querer fazer o que está sendo pedido, além do seu nervosismo. A pesquisadora instruiu a fiscal de caixa sobre tais alterações possivelmente por estarem associadas à sua deficiência; porém ela deveria tratá-lo como qualquer outro trabalhador. Para isso, as regras deveriam ser claras, bem como as prováveis consequências quando não fossem seguidas. Foram enfatizados também o uso do reforço diferencial e *feedback*. Após essa sessão, observou-se um aumento no escore percentual médio de 4%. As habilidades de mostrar consideração pelos sentimentos dos outros, ser prestativo se solicitado e cuidadoso durante o trabalho apresentaram avaliação de bom nível de qualidade no desempenho.

Na 11ª e 12ª sessões, a pesquisadora retomou com Marcos algumas habilidades sociais trabalhadas nos encontros anteriores, principalmente a forma adequada de se lidar com os clientes e colegas de trabalho, e a necessidade de se controlar o nervosismo (desenvolvimento da capacidade de automonitoramento). O participante mostrou-se atento durante a fala da pesquisadora, afirmando que estava mais calmo e preocupado em fazer tudo corretamente para não perder o emprego.

Após a 12ª sessão, Marcos obteve aumento em torno de 7%; e a maioria dos componentes de habilidades sociais foi avaliada com pontuação "três", isto é, bom nível na qualidade do desempenho. Na 13ª sessão, foram fornecidas orientações a duas colegas que trabalhavam no mesmo período de Marcos como operador de caixa e um dos fiscais de caixa. Basicamente, trabalhou-se a necessidade da utilização do reforço diferencial e *feedback*, em situações que o participante apresentasse comportamentos socialmente habilitados. Marcos manteve o escore percentual médio de 70%, equivalente à sessão anterior.



Na última sessão de intervenção, Marcos disse estar mais tranquilo, pois havia mudado o remédio que tomava regularmente. A pesquisadora lembrou-o da importância em saber controlar o seu nervosismo, bem como tratar com respeito seus colegas, clientes, e seus superiores. Considerando critério mínimo de finalização da intervenção, o nível de qualidade no desempenho igual ou superior a 70% em três sessões consecutivas, encerrou-se a intervenção com Marcos, após a obtenção dos respectivos escores percentuais médios: 70%, 70%, 71%.

A segunda sondagem ocorreu em três sessões consecutivas, sendo os escores médios, respectivamente: 66%, 68%, 70%. Já na terceira sondagem, verificou-se um declínio na pontuação, com escore médio em torno de 67%. Esse mínimo declínio pode estar relacionado ao fato de Marcos ser uma pessoa de difícil relacionamento, o que implicaria um acompanhamento mais frequente.

Elton

130

Conforme os dados da Linha de Base, pode-se verificar que Elton apresentou nível médio de qualidade no desempenho em torno de 53%. Alguns componentes de habilidades sociais avaliados apontaram a necessidade de melhora em comportamentos, tais como: mostrar consideração pelos sentimentos de outros; defender seus direitos; conseguir argumentar; conversar com alguém sobre suas necessidades pessoais, dentre outros aspectos.

Já as sondagens realizadas, apresentaram os seguintes resultados: na primeira sondagem, Elton obteve os escores médios de 50%, 54%, e 55%; e na segunda, sua pontuação obtida ficou em torno de 51%. Tais pontuações evidenciam a manutenção da estabilidade da linha de base inicial. Após a segunda sondagem, iniciou-se o procedimento de intervenção; tendo, como resultados, os seguintes escores: 56%, 60%, 70%, 73%, e 75%.

Conforme o ocorrido com os demais participantes, na primeira sessão de intervenção, foram fornecidas instruções sobre as razões e benefícios em se aprender determinadas habilidades sociais. De modo geral, Elton foi receptivo às orientações fornecidas pela pesquisadora, apesar de haver falado muito pouco. Na ocasião, foram também utilizadas estratégias de automonitoramento, de forma que o participante pudesse observar, com mais clareza,



as situações que envolvessem desempenho de comportamentos socialmente habilidosos.

Na sessão seguinte, a pesquisadora orientou duas colegas de Elton que desempenhavam a função de operadoras de caixa. Devido à dificuldade em se retirarem do posto de trabalho, as orientações foram fornecidas individualmente, no próprio local, sendo interrompida quando algum cliente estivesse passando as compras. Considerando que uma das principais dificuldades de Elton era o relacionamento social, a pesquisadora instruiu tais colegas sobre a importância do uso do reforço e *feedback* junto ao participante.

Após essa sessão, o escore registrado foi de 60%. Observou-se que os componentes avaliados apontaram uma melhora na qualidade do desempenho de habilidades sociais comunicativas, tais como: expressar desagrado, aborrecimento; conseguir argumentar; responder prontamente quando lhe perguntado algo.

Nas próximas duas sessões de intervenção, a pesquisadora trabalhou junto ao participante o desenvolvimento de automonitoramento. Tal aspecto foi necessário, pois Elton sempre afirmava não ter dificuldades no trabalho, o que o impedia de perceber os pontos que precisavam ser melhorados. Ao final dessas sessões (3^o e 4^o do procedimento de intervenção), verificou-se que Elton passou a apresentar melhora em habilidades relacionadas à expressão de sentimentos, falar sobre suas necessidades, conseguir argumentar, usar palavras como "por favor" e "obrigado", tratar com respeito seus superiores etc. Além disso, observou-se, ainda, que outras habilidades relacionadas ao desempenho da tarefa também se mantiveram ou aumentaram em termos de qualidade, como é o caso de apresentar agilidade, atender quando solicitado, iniciar a maioria das atividades etc. Os escores obtidos foram, respectivamente, 70% e 73%.

A intervenção realizada junto a Elton trouxe, em curto prazo, melhoras significativas sobre os aspectos mencionados. Provavelmente, a oportunidade que Elton passou a ter em identificar e falar principalmente sobre suas necessidades tenha levado ao progresso qualitativo no desempenho de determinadas habilidades sociais.

Na última sessão de intervenção, a pesquisadora orientou duas colegas de trabalho de Elton a continuarem utilizando o reforço positivo (por exemplo, o elogio) e *feedback* junto ao participante, assim como sobre a



importância de incluí-lo em situações que envolvem convivência social entre colegas de trabalho. Ainda nesse encontro, a pesquisadora resgatou com Elton as estratégias trabalhadas ao longo das sessões de intervenção. Diferentemente dos encontros iniciais, Elton estava mais comunicativo e aparentemente feliz e disposto em desempenhar seu trabalho. Ao final do PHST, Elton obteve pontuação em torno de 79%.

Como critério de finalização do estudo experimental, estava prevista a terceira e última sondagem. Os resultados obtidos com base na avaliação feita pelo responsável direto de Elton indicaram um ligeiro declínio no nível de qualidade do desempenho das habilidades sociais avaliadas, contudo ainda mantidos acima de 70%.

Discussão

Sobre os participantes, de certa forma, os três apresentaram avaliações positivas em habilidades que estão relacionadas diretamente ao trabalho, como a pontualidade no horário de chegada ao serviço. Por outro lado, pode-se, inclusive, observar que independente do tipo de deficiência e comprometimento, os participantes tiveram dificuldades em perguntar se havia algo para fazer quando estavam ociosos, além da dificuldade que Marcos e Elton tiveram de falar sobre suas necessidades pessoais.

Particularmente, observou-se que o segundo participante apresentou, em algumas passagens, um discurso dissociado com a realidade; o que deve ser considerado como fator que interfere no desempenho e qualidade das habilidades sociais emitidas por ele. Ao levar em contato o quadro psiquiátrico associado à deficiência mental, Bandeira (2003) aponta que as pesquisas realizadas no contexto brasileiro, mostraram que os pacientes psiquiátricos apresentavam um déficit significativo de competência social, com baixa frequência de se expressar verbalmente sem ajuda e de propor uma solução para os problemas interpessoais.

Possivelmente, uma das contribuições mais importantes desta pesquisa deve-se ao fato de ela ter sido realizada em situação natural de trabalho; no bojo das relações sociais, seja entre o trabalhador com deficiência e seus colegas de setor, seus supervisores, ou ainda os clientes da loja de supermercado.



Nesse sentido, considerando a necessidade de um novo olhar à prática inclusivista, bem como à concepção que se tem sobre deficiência, o acompanhamento *in loco*, pela pesquisadora, permitiu-lhe, dentre outros aspectos, observar a necessidade de envolvimento de todos os profissionais que trabalham direta ou indiretamente com os participantes deste estudo. Segundo Miranda (2006), o momento exige uma inclusão social das próprias organizações da sociedade civil, em que a contratação das pessoas com deficiência deve ser vista como fator positivo que agrega valor nas relações.

Dessa maneira, pode-se dizer que, além de se preparar a pessoa com deficiência, é imprescindível que o ambiente, também, seja preparado. No caso do ambiente de trabalho, os colegas seriam os suportes “naturais” mais indicados, sendo capacitados a exercer tal papel. Essa capacitação privilegiaria não só o acompanhamento da tarefa, mas principalmente o uso de estratégias de forma a contribuir na melhoria do desempenho dos componentes de habilidades sociais deficitários.

Considerações finais

No panorama nacional, ainda são poucas as pesquisas que tratam sobre o repertório de habilidades sociais de trabalhadores com deficiência, bem como as investigações sobre as interações sociais entre colegas de trabalho com e sem deficiência. Assim, o presente estudo se propôs a “conhecer” o universo desses trabalhadores, a partir de uma leitura mais próxima, ou melhor, “dentro” dessa realidade.

Independente da condição de deficiência apresentada pelos participantes, atualmente as empresas estão tendo que se adaptar aos novos paradigmas, em termos – por exemplo – de produtividade e relacionamentos interpessoais. Nessa perspectiva, tanto trabalhadores com deficiência quanto supervisores, colegas de trabalho e até mesmo os empregadores, estão sendo convidados a rever suas atitudes e ideias acerca da importância do desenvolvimento de habilidades e competências sociais, como requisito necessário à manutenção e desempenho profissional.

Contudo, é certo que o ingresso de pessoas com deficiência no mercado de trabalho tornou-se o melhor instrumento de mobilização e de transformações de estruturas, procedimentos e crenças em que dirigentes e

trabalhadores passaram a conhecer suas especificidades, dificuldades, habilidades, suas estratégias para resolver problemas próprios da atividade profissional e problemas pessoais. (ROSS, 2006).

Dessa maneira, pode-se dizer que, além de se preparar a pessoa com deficiência, é imprescindível que o ambiente também seja preparado. Esse aspecto traduz o que seria a ideia de Paradigma de suportes, ou seja, a necessidade de se oferecer às pessoas com deficiência, nos mais diversos contextos, os apoios de que necessitam para melhor desempenho de suas funções e habilidades.

Portanto, é fundamental que sejam feitas replicações futuras em situações naturais de trabalho, como forma de melhor detalhamento da proposta aqui apresentada. Sugere-se, ainda, para futuras pesquisas que colegas de trabalho sem deficiência sejam capacitados enquanto suportes de apoio ao trabalhador com deficiência.

Referências

- 134 ALMEIDA, Maria Amelia. A profissionalização do indivíduo portador de deficiência mental. In: ENCONTRO DAS APAES DO PARANÁ, 39., 2004, Sertanópolis. **Anais...** Sertanópolis: Grafcel, 2000. p. 45-56.
- BANDEIRA, Marina. Avaliando a competência social de pacientes psiquiátricos: questões conceituais e metodológicas. In: DEL PRETTE, Almir; DEL PRETTE, Zilda Ap. Pereira (Org.). **Habilidades sociais, desenvolvimento e aprendizagem**. Campinas: Alínea. 2003. p. 207-234.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Organização do texto: Juarez de Oliveira. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 1990. (Série Legislação Brasileira).
- _____. Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 12 dez. 1990. Disponível em: <http://www.mj.gov.br/transparencia/servicos/legislacao/Lei_8112_1990.pdf> Acesso em: 06 mar. 2005.



_____. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 25 jul. 1991. Disponível em: <<http://www.cedipod.org.br/lei8213.doc>>. Acesso em: 06 mar. 2005.

_____. Ministério da Educação. **Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva**. Brasília: MEC/SEESP, 2008.

CABALLO, Vicente E. **Teoria, evaluation y entrenamiento de las habilidades sociales**. Valencia: Promolibro, 1987.

CABALLO, Vicente E. O treinamento em habilidades Sociais. In: CABALLO, Vicente E. (Org.). **Manual de técnicas de terapia e modificação do comportamento**. São Paulo: Santos, 1996. p. 361-398.

CHADESEY-RUSCH, Janis. Toward defining and measuring social skills in employment setting. **American Journal on Mental Retardation**, American Association on Mental Retardation, Washington, v. 96, n. 4, p. 405-418, 1992.

CHADESEY-RUSCH, Janis; LINNEMAN, Dan; RYLANCE; Billie Jo. Beliefs about social integration from the perspectives of persons with mental retardation, job coaches, and employers. **American Journal on Mental Retardation**, American Association on Mental Retardation, Washington, v. 102, n. 1, p. 1-12, 1997.

COPELAND, S. R.; HUGHES, Carolyn. Effects of goal setting on task performance of persons with mental retardation. **Education and training in mental retardation and developmental disabilities**, Council for Exceptional Children, Arlington, v. 37, n. 1, p. 40-54, 2002.

DECLARAÇÃO de Madrid. Março de 2002. In: CONGRESSO EUROPEU DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA. Disponível em: <<http://www.saci.org.br/index.php?modulo=akemi¶metro=2490>>. Acesso em: ago. 2006.

DEL PRETTE, Almir; DEL PRETTE, Zilda Ap. Pereira. **Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo**. Petrópolis: Vozes, 2001.

DEL PRETTE, Zilda Ap. Pereira; DEL PRETTE, Almir. **Psicologia das habilidades sociais: terapia e educação**. Petrópolis: Vozes, 1999.

_____. **Psicologia das habilidades sociais na infância: teoria e prática**. Petrópolis: Vozes, 2005.



ELKSNIN, Nick; ELKSNIN, Linda K. Adolescents with disabilities: the need for occupational social skills training. **Exceptionality**, Taylor & Francis Ltd, v. 9, n. 1 e 2, p. 91-105, 2001.

HUGHES, Carolyn; KIM, Ji-Ho; HWANG, Bogseon. Assessing social integration in employment settings: current knowledge and future directions. **American Journal on Mental Retardation**, American Association on Mental Retardation, Washington, v. 103, n. 2, p. 173-185, 1998.

LAGOMARCINO, Thomas R.; HUGHES, Carolyn.; RUSCH, Frank. R. Utilizing self-management to teach independence on the job. **Education and training of the mentally retarded**, Council for Exceptional Children, Arlington, p. 139-148, june, 1989.

MENDES, Enicéia Gonçalves; NUNES, Leila Regina D'Oliveira de Paula; FERREIRA, Julio Romero, SILVEIRA, Lúgia Cardoso. Estado da arte das pesquisas sobre profissionalização do portador de deficiência. **Temas de Psicologia**, Sociedade Brasileira de Psicologia, Ribeirão Preto, v. 12, n. 2, p. 1-20, 2004.

MIRANDA, Teresinha Guimarães. Trabalho e deficiência: velhos desafios e novos caminhos. In: Eduardo José Manzini (Org.). **Inclusão e acessibilidade**. Marília, SP: ABPEE, 2006. p. 159-170.

136 ORGANIZAÇÃO das Nações Unidas. **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**. Aprovada pela Assembléia Geral da ONU em dezembro de 2006. Disponível em: < <http://www.bengalalegal.com/onu.php>>. Acesso em: jul. 2008.

PARK, Hyun-Sook; GAYLORD-ROSS, Robert. A problem-solving approach to social skills training in employment settings with mentally retarded youth. **Journal of applied behavior analysis**, Society for the Experimental Analysis of Behavior, v. 22, p. 373-380, 1989.

PEREIRA, Camila de Sousa. **Habilidades sociais em trabalhadores com e sem deficiência física: uma análise comparativa**. 2006. 85 f. Dissertação (Mestrado em Educação Especial) – Programa de Pós-Graduação em Educação Especial, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2006.

ROSS, Paulo R. Trabalho das pessoas com deficiência: transformando barreiras em oportunidades. In: MANZINI, Eduardo José (Org.). **Inclusão e acessibilidade**. Marília, SP: ABPEE. 2006.

TANAKA, Eliza Dieko Oshiro; MANZINI, Eduardo José. O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência? **Revista Brasileira de Educação Especial**, Marília, v. 11, n. 2, p. 273-294, 2005.



Profa. Dra. Juliane Ap. de Paula Perez Campos
Universidade Federal de São Carlos | São Carlos | São Paulo
Departamento de Psicologia
Grupo de Pesquisa Laboratório de Estudos e Pesquisas e
Pesquisas em Direito à Educação | Educação Especial
E-mail | jappcampos@gmail.com

Profa. Dra. Maria Amélia Almeida
Universidade Federal de São Carlos | São Carlos | São Paulo
Departamento de Psicologia
PhD em Educação Especial pela Vanderbilt University
Programa de Pós-Graduação em Educação Especial
Grupo de Pesquisa Formação de Recursos
Humanos e Ensino em Educação Especial
E-mail | ameliam@terra.com.br

Recebido 8 dez. 2009

Aceito 18 mar. 2010