

HABILIDADES SOCIAIS EM MILITARES DE UM ESQUADRÃO DE HELICÓPTEROS DA MARINHA DO BRASIL

Leonardo Ferreira Cunha¹
Fábio Coelho da Conceição²

Artigo submetido em 02/11/2013

Aceito para publicação em 10/12/2013

RESUMO: As habilidades sociais estão entre as principais aptidões desejáveis aos profissionais da aviação. Este artigo apresenta os resultados da aplicação do Inventário de Habilidades Sociais de Del Prette e Del Prette em militares de um Esquadrão de Helicópteros da Marinha do Brasil. Observou-se que militares com mais idade, aeronavegantes e que possuem treinamento em CRM apresentaram maiores escores no inventário, sugerindo possuírem melhores habilidades sociais.

PALAVRAS-CHAVE: Psicologia. Aviação. Habilidades Sociais.

1. INTRODUÇÃO

A Psicologia vem conquistando importante espaço na esfera da aviação. Essa demanda foi proporcionada, em grande parte, a partir da análise de acidentes que tiveram como fatores contribuintes relacionados ao homem. O *Federal Aviation Administration* (FAA), órgão responsável pela aviação civil nos Estados Unidos, estima que o erro humano é fator contribuinte em 60 a 80% de todos os acidentes e incidentes aéreos (ESTADOS UNIDOS, 2004). Na Marinha do Brasil (MB), dados do Programa de Prevenção de Acidentes Aeronáuticos de 2013 (BRASIL, 2013, Cap.1, p.5) indicam que

o Fator Humano esteve presente em 82% das 81 ocorrências aeronáuticas cujos relatórios finais foram emitidos entre 2008 e 2012 (49% do total de ocorrências estiveram relacionados ao Aspecto Operacional, 32% ao Aspecto Psicológico e apenas 1% ao Aspecto Médico).

Uma das principais estratégias utilizadas para a prevenção de ocorrências aeronáuticas é o treinamento denominado *Crew Resource Management* (CRM). Esse treinamento surgiu como uma resposta à elevada contribuição dos fatores humanos (FH) nas ocorrências aeronáuticas com o objetivo de reduzir o erro humano como fator contribuinte para os acidentes aeronáuticos (BRASIL, 2005).

¹ Capitão-Tenente (T), Psicólogo de Aviação do 1º Esquadrão de Helicópteros de Instrução da Marinha do Brasil. leocunhapsico@yahoo.com.com.br

² Cabo, Especializado em Metalurgia e Estrutura de Aviação do 1º Esquadrão de Helicópteros de Instrução da Marinha do Brasil. Formando em Psicologia. fabiocoelhopsi@gmail.com

O treinamento em CRM busca, por meio de instruções teóricas e práticas, educar pilotos e aeronavegantes e desenvolver habilidades que estejam relacionadas a incidentes/acidentes e a sua prevenção. Desde seu surgimento nos Estados Unidos, o CRM evoluiu seu foco de atuação, ampliando o trabalho inicial - voltado somente aos pilotos - para abranger todos os aspectos das operações aeronáuticas, uma vez que, segundo Reason (1997), o erro humano passou a ser entendido como resultado de uma dinâmica organizacional. Na filosofia do CRM, são considerados pilares básicos: a comunicação eficaz, o trabalho em equipe, a consciência situacional e o processo decisório dos envolvidos na atividade, habilidades essas desejadas e que devem ser desenvolvidas pelos profissionais da aviação.

Nesse sentido, o treinamento de habilidades sociais (THS), área promissora da Psicologia, pode trazer importantes contribuições à promoção da segurança aeronáutica. Bolsoni-Silva (2002) conceitua habilidades sociais (HS) como um conjunto de capacidades comportamentais aprendidas que envolvem interações sociais.

O comportamento socialmente habilidoso, de acordo com Caballo (2012), é aquele no qual o indivíduo expressa atitudes, opiniões ou desejos, respeitando a si próprio e aos outros, colaborando para a solução imediata dos problemas situacionais e reduzindo a probabilidade de problemas futuros. Esse autor revisou a literatura produzida sobre o assunto entre 1970 e 1986, analisando 90 trabalhos relacionados ao tema. Como principais resultados desta revisão bibliográfica, Caballo sugere quatro grandes indicadores presentes nas interações de HS como os componentes não vocais, os vocais paralinguísticos, os vocais de conteúdo e os componentes mistos.

Já Del Prette e Del Prette (1999) utilizam o trabalho de Caballo como ponto de partida e destacam a necessidade de mais pesquisas na área. Esses autores (DEL PRETTE, 2008) ampliaram o conceito, esclarecendo que HS incluem a assertividade, as habilidades de comunicação, de resolução de problemas interpessoais, de cooperação, de desempenhos interpessoais no trabalho, de expressão de sentimentos e de defesa dos próprios direitos.

Especificamente sobre o ambiente de trabalho, Del Prette e Del Prette (2006) denominaram como HS profissionais aquelas que visam ao cumprimento de metas, à liderança eficaz, à preservação do bem-estar da equipe, aos direitos de cada indivíduo e à motivação dos colaboradores. Del Prette e Del Prette (2001, p.11) afirmam que

(...) pessoas socialmente competentes apresentam relações pessoais e profissionais mais produtivas, satisfatórias e duradouras, além de

melhor saúde física e mental. Por outro lado, os déficits e comprometimentos de habilidades sociais estão geralmente associados a dificuldades e conflitos nas relações interpessoais, a uma pior qualidade de vida e a diversos tipos de transtornos psicológicos (...)

Estudiosos das HS no ambiente laboral, Segrin e Flora (2000) concluíram que essas aptidões geram benefícios significativos na vida dos trabalhadores. Eles constataram que enquanto indivíduos inábeis sofrem agravamento dos problemas quando confrontados com estímulos estressores, aqueles com níveis elevados de HS lidam mais facilmente com o estresse e são mais resistentes a situações de risco.

De acordo com o exposto, pode-se compreender que alguns objetivos dos treinamentos em CRM e THS possuem pontos em comum. No entanto, enquanto os profissionais facilitadores de CRM não possuem um instrumento eficaz para mensurar a efetividade dos treinamentos realizados, foram desenvolvidos inventários para mensuração de habilidades sociais, sendo um dos mais estudados o instrumento de autorrelato elaborado por Almir e Zilda Del Prette (2001).

Desse modo, a presente pesquisa apresenta os resultados da mensuração de habilidades sociais em militares de um Esquadrão de Helicópteros da Marinha do Brasil, por intermédio da apuração dos dados obtidos com a aplicação do inventário desenvolvido por Del Prette e Del Prette.

2. METODOLOGIA E AMOSTRA

Foi utilizado para a coleta de dados o IHS-DEL-PRETTE, um instrumento de autorrelato, elaborado por Zilda A. Del Prette e Almir Del Prette, projetado para população jovem e adulta a fim de mensurar o repertório de HS de indivíduos ou grupos. Segundo os autores (2001), os 38 itens que compõem o questionário descrevem situações sociais em vários contextos (trabalho, lazer, família), com demandas para uma diversidade de habilidades como: falar em público, expressar sentimentos, pedir mudança de comportamento, resolver problemas, mediar conflitos, interagir com autoridade, concordar, discordar e lidar com críticas.

O IHS-DEL-PRETTE avalia o repertório de HS com base na estimativa que o respondente faz sobre a frequência com que reage da forma indicada em cada item. Por ser um instrumento de fácil aplicação, ele é bastante recomendado, tanto por profissionais como por pesquisadores, com o objetivo de caracterizar o desempenho social em diferentes situações, possibilitando diagnóstico para uso na clínica, na educação, na seleção de pessoal e no treinamento profissional.

O questionário está dividido em cinco grandes áreas de habilidades sociais denominadas escores fatoriais. Na apuração dos resultados, verificam-se os escores fatoriais e o escore total do sujeito avaliado. As informações do respondente são transformadas em percentis que fornecem a posição média em relação ao seu subgrupo de referência do mesmo sexo.

TABELA 1. Resumo do Significado Comportamental dos Fatores Avaliados.

Escore Fatorial	Habilidade Social
Escore Fatorial 1	Assertividade
Escore Fatorial 2	Autoafirmação na Expressão de Afeto Positivo
Escore Fatorial 3	Conversação e Desenvoltura Social
Escore Fatorial 4	Autoexposição a Desconhecidos ou a Novas Situações
Escore Fatorial 5	Controle da Raiva e Agressividade
Escore Fatorial Total	Habilidade Social Média do Indivíduo em Comparação ao Subgrupo de Referência

FONTE: Baseado em Del Prette, Z. e Del Prette (2001).

Além das 38 questões originais do IHS-DEL-PRETTE que fornecem subsídios para avaliação quantitativa de habilidades sociais, pesquisou-se a escolaridade dos respondentes, sua região de origem, idade, se eram profissionais habilitados em especialidades relacionadas à aviação (aeronavegantes) ou possuíam capacitação em áreas profissionais sem relação direta com a aviação. Também foi pesquisado se a amostra possuía treinamento completo em CRM incluindo a realização do treinamento *Mission Oriented Flight Training* (MOST), se possuíam qualquer tipo de treinamento breve em CRM, como palestras e aulas, ou se não possuíam nenhum tipo de treinamento em CRM. Os demais dados presentes no cabeçalho do inventário como, por exemplo, nome do respondente e data de nascimento foram omitidos devido à sua irrelevância para os objetivos deste estudo.

Para a aplicação coletiva do instrumento, utilizou-se como recursos auxiliares um microcomputador, um projetor de multimídias e aparelho de microfonia. As instruções para o preenchimento foram fornecidas após uma breve explicação sobre o conceito de habilidades sociais, sendo sanadas dúvidas residuais. A aplicação durou 37 minutos.

Foram sujeitos da presente pesquisa 84 militares do sexo masculino, lotados em um Esquadrão de Helicópteros da Marinha do Brasil. Para fins estatísticos, os autores consideraram aeronavegantes os militares que atuam diretamente e/ou possuem curso profissional na área da aviação, como manutenção, controle de voo e despachante, e não

aeronavegantes, os que trabalham na Organização Militar mas não atuam ou não tem curso profissionalizante na área da aviação, como serviços gerais, serviços administrativos, etc.

Para a avaliação dos resultados foi utilizada a apuração simplificada, conforme previsto no IHS-DEL-PRETTE (DEL PRETTE, Z.; DEL PRETTE, 2001)

3. RESULTADOS

Na data da aplicação, o Esquadrão possuía um total de 226 militares, 171 (76%) aeronavegantes e 55 (24%) não aeronavegantes.

Participaram voluntariamente 46% dos aeronavegantes (78 militares) e 11% dos não aeronavegantes do Esquadrão (6 militares). A idade dos respondentes variou de 20 a 46 anos, com uma média de 33 anos.

Em relação à naturalidade, 4 militares (5%) afirmaram ser da região Sul, 4 (5%) da região centro-oeste, 6 (7%) da região norte, 18 (21%) da região nordeste e 45 (54%) da região sudeste, além de 7 (8%) terem optado por não identificar sua região de origem.

Sobre a escolaridade dos indivíduos da pesquisa, 54 (64%) completaram o Ensino Médio, 10 (12%) estão cursando o Ensino Superior e 20 (24%) completaram o Ensino Superior.

Na aplicação do IHS-DEL PRETTE, os 84 militares respondentes obtiveram um percentil total médio de 70, indicando bom repertório de HS se comparados ao grupo amostral do manual do inventário, que prevê como mediana o percentil 50.

Analisando separadamente os escores fatoriais do inventário, verificou-se que no escore 1 (assertividade) e no escore 2 (autoafirmação na expressão de afeto positivo), a amostra total obteve um percentil médio de 70. No escore fatorial 3 (conversação e desenvoltura social), a amostra apresentou percentil 55. Já o escore fatorial 4 (autoexposição a desconhecidos ou a novas situações) apresentou-se como único fator com resultado abaixo da mediana comparado à amostra do manual, com percentil 45. Em relação ao fator 5 (controle da raiva e agressividade) os militares obtiveram um percentil 90, representando um repertório bastante elaborado de HS.

O gráfico a seguir apresenta de forma ilustrada os escores do grupo, representados pelas barras azuis.

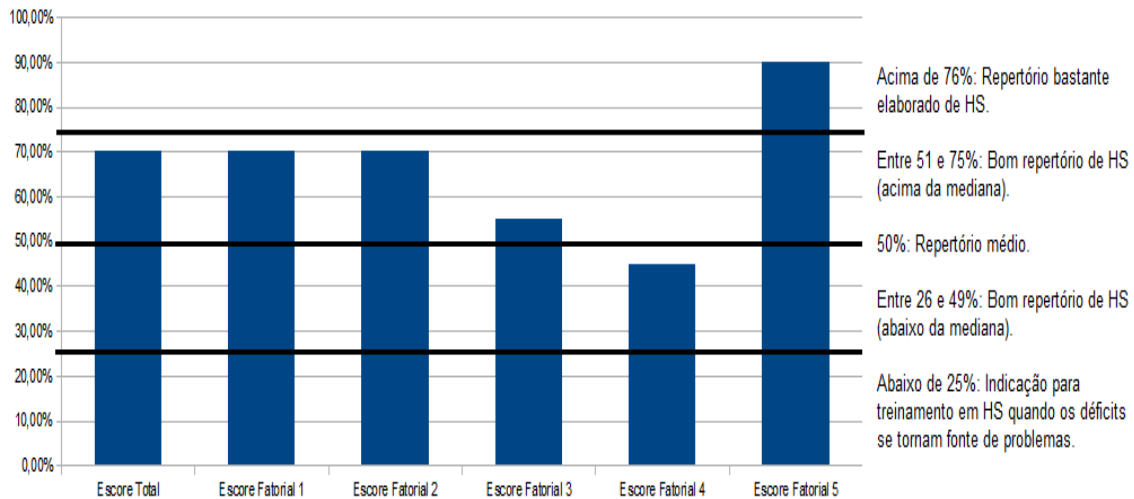


FIGURA 1 - Escores Fatoriais e Escore Total dos sujeitos da pesquisa em percentis obtidos com a apuração simplificada para a amostra masculina. FONTE: Baseado em Del Prette, Z. e Del Prette (2001).

Quando se divide a amostra por idade, os resultados sugerem uma correlação positiva entre essa variável e HS. Com idade média da amostra em 33 anos, aqueles indivíduos com 34 anos ou mais apresentaram um repertório bastante elaborado de HS com percentil médio de 85, enquanto os militares com 33 anos ou menos, apresentaram repertório mediano de HS sociais com percentil médio 50.

Em relação à variável atividade profissional, separou-se o grupo amostral entre aeronavegantes e não aeronavegantes. Os dados demonstraram que os aeronavegantes apresentaram um repertório de HS mais elaborado. Enquanto os não aeronavegantes obtiveram um escore percentil total médio de 45, os profissionais da aviação apresentaram um percentil 70.

Também foram utilizados como variáveis o nível de conhecimento teórico e prático sobre CRM. O primeiro grupo foi formado por todos que já fizeram curso teórico e treinamento prático em CRM, o chamado voo MOST (*Mission Oriented Flight Training*). O segundo grupo reuniu indivíduos que possuem treinamento ou conhecimento mínimo em CRM (palestras ou aulas). O terceiro grupo foi composto pelas pessoas que desconheciam o CRM. Considerando estas variáveis, aqueles que desconheciam o CRM obtiveram um percentil médio 65 de habilidades sociais, os que possuem treinamento mínimo, percentil 75 e os que possuem treinamento completo, incluindo voo MOST, percentil 95, indicando possuírem repertório bastante elaborado de HS.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A amostra de 84 respondentes obteve um percentil total médio de 70, indicando bom repertório de HS, acima da mediana. Uma das hipóteses para esse resultado refere-se aos respondentes serem todos militares, considerados aptos em seleção psicológica obrigatória a concursados, executada pelo Serviço de Seleção de Pessoal da Marinha (SSPM) que, entre outras aptidões, pode estar selecionando aqueles socialmente habilidosos. Além do processo seletivo, a formação militar da Marinha do Brasil (MB) pode estar favorecendo o desenvolvimento de HS.

Outra hipótese refere-se ao contexto da Aviação Naval, as organizações militares que operam aeronaves na MB podem estar facilitando o desenvolvimento de HS que sejam importantes a esse tipo de atividade laboral, como o são a Segurança de Voo.

Foi possível perceber que a amostra geral apresentou um repertório médio de habilidades de conversação e desenvoltura social (fator 3) e autoexposição a desconhecidos ou a novas situações (fator 4) e um repertório mais elaborado nos demais fatores, como assertividade (fator 1), autoafirmação na expressão de afeto positivo (fator 2), com destaque para a HS de controle da raiva e agressividade (fator 5), habilidade essencial ao desempenho da atividade militar, resultado que estaria em conformidade com a posição de Del Prette e Del Prette (2001) que as HS podem ser ensinadas no ambiente natural e que elas variam conforme o contexto interacional.

Na amostra pesquisada, verificou-se que os militares com maior idade, apresentaram um repertório bastante elaborado de HS (percentil médio 85), enquanto os mais novos, um repertório mediano de habilidades sociais (percentil médio 50). Em relação à diferença encontrada, infere-se que as experiências de vida e profissionais dos indivíduos com maior idade podem ter influenciado o desenvolvimento de HS.

Outro dado interessante refere-se à diferença encontrada entre as HS dos aeronavegantes (percentil médio 70) e não aeronavegantes (percentil médio 45). Para que o militar da MB torne-se aeronavegante, ele deve passar por processo seletivo interno da Força. A principal hipótese para explicar a diferença encontrada refere-se ao processo seletivo para a Aviação Naval, cuja bateria de testes psicotécnicos, entrevistas e dinâmicas de grupo podem estar selecionando aqueles com repertório social mais habilidoso. Ademais, as práticas culturais vigentes nas organizações militares que operam aeronaves podem estar contribuindo para esse desenvolvimento, uma vez que aqueles comportamentos de um indivíduo que são condizentes com a Segurança de Voo vão sendo reforçados pelos pares. Os aeronavegantes geralmente passam toda a carreira

em organizações aeronáuticas, enquanto os não aeronavegantes são intercambiados com outras organizações da MB, onde essas habilidades podem não ser estimuladas, pois seriam dispensáveis ao cumprimento da tarefa e missão institucional dessas outras organizações.

Em relação ao treinamento em CRM, foi constatado na pesquisa que o conhecimento teórico e prático em CRM teve resultados diretamente relacionados com um repertório de HS mais elaborado. Aqueles indivíduos que passaram por treinamento mínimo ou completo, apresentaram resultados que indicam possuírem HS mais desenvolvidas. Esse dado sugere, então, que além de ser valiosa ferramenta para a prática da aviação, o CRM pode servir como THS. Cabe frisar, ainda, que o voo MOST aplicado no treinamento de CRM na MB pode ser considerado um tipo de ensaio comportamental, estratégia que, de acordo com Caballo (2012), é o procedimento mais frequentemente empregado no THS. Nesse sentido, infere-se que o CRM pode incorporar a tecnologia do campo das habilidades sociais, que já mostrou ser eficaz em diversos contextos.

Apesar da relevância dos dados encontrados, a pequena amostra analisada não possibilita que sejam generalizadas as conclusões e inferências apresentadas.

Visto isso, os autores sugerem em trabalhos futuros que mais pesquisas sejam realizadas no intuito de corroborar os resultados obtidos. Ademais, alerta-se que uma avaliação completa das HS não se restringe a apenas uma técnica, como o IHS-Del Prette, necessitando de uma ampla coleta de dados e observações. As informações aqui apresentadas se restringem, então, a dar um direcionamento generalizado, como um mapa a guiar trabalhos futuros.

AGRADECIMENTOS

Ao Comandante do 1^o Esquadrão de Helicópteros de Instrução da MB, Capitão-de-Fragata BRAZ pelo apoio e autorização para a realização da pesquisa.

Ao Capitão-Tenente Noritomi pelo *abstract*.

Ao CB-AV Luan pela valorosa ajuda na tabulação dos dados.

A todos os militares que, voluntariamente, participaram da pesquisa, aos quais a nossa gratidão não conseguiria alcançar algumas poucas palavras. Muito Obrigado!

REFERÊNCIAS

- BOLSONI-SILVA, A. T. Habilidades sociais: breve análise da teoria e da prática à luz da análise do comportamento. **Interação em Psicologia**, n. 6, p. 233-242, 2002.
- BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Aviação Civil. **Instrução de Aviação Civil (IAC 060-1002A)**: Treinamento em gerenciamento de recursos de equipes (*Corporate Resource Management – CRM*). Rio de Janeiro: DAC, 2005.
- BRASIL. Marinha. Diretoria de Aeronáutica da Marinha. **Programa de Prevenção de Acidentes Aeronáuticos da Marinha**. Rio de Janeiro, 2013.
- CABALLO, V. E. **Manual de avaliação e treinamento das habilidades sociais**. São Paulo: Editora Santos, 2012.
- DEL PRETTE, Z.; DEL PRETTE, A. **Psicologia das habilidades sociais: terapia e educação**. Petrópolis: Editora Vozes, 1999.
- DEL PRETTE, Z.; DEL PRETTE, A. **Inventário de Habilidades Sociais (IHS-Del-Prette)**: manual de aplicação, apuração e interpretação. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2001.
- DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. **Relações interpessoais e habilidades sociais no âmbito do trabalho e das organizações**. Disponível em: < <http://www.rihs.ufscar.br>>. Acesso em: 02 fev. 2013.
- DEL PRETTE, A. **Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo**. Petrópolis: Editora Vozes, 2008.
- ESTADOS UNIDOS. Federal Aviation Administration. **AC 120-51E**: Crew Resource Management. Washington, DC, 2004.
- REASON, J. **Managing the risks of organizational accidents**. Aldershot: Ashgate Publishing Limited, 1997.
- SEGRIN, C.; FLORA, J. Poor social skills are a vulnerability factor in the development of psychosocial problems. **Human Communication Research Journal**, v. 6, n. 3, p. 492-493, jul. 2000.

SOCIAL SKILLS IN PERSONNEL OF A BRAZILIAN NAVY HELICOPTER SQUADRON

ABSTRACT: Social skills are among the most desirable aptitudes in aviation professionals. This article presents the results of the application of Del Prette & Del Prette Social Skills Inventory to enlisted personnel of a Brazilian Navy Helicopter Squadron. It was observed that those servicemen who were higher in age, had an air navigation formation, as well as CRM training, achieved better scores in the test, indicating possession of better social skills.

KEY WORDS: Psychology. Aviation. Social Skills.