



Universidade dos Açores

Departamento de Ciências da Educação

Ana Rita Medeiros de Sousa Cabral Tavares

“Assertividade e Inteligência Emocional de mãos dadas na Promoção do
Emprego”

2º Ciclo de Estudos em Psicologia da Educação

Especialidade em Contextos Comunitários

Orientadora: Prof. Doutora Suzana Nunes Caldeira

Ponta Delgada

2014

Ana Rita Medeiros de Sousa Cabral Tavares

“Assertividade e Inteligência Emocional de mãos dadas na Promoção do Emprego”

Dissertação a apresentar na Universidade dos Açores para obtenção do grau de Mestre em Psicologia da Educação, Especialidade em Contextos Comunitários.

Orientadora: Prof. Doutora Suzana Nunes Caldeira

Resumo

A presente investigação, de carácter quasi-experimental e de enfoque misto, teve como objetivo principal colaborar na criação de um programa de competências socioemocionais, proceder à sua implementação e avaliar a sua eficácia. Como objetivo secundário, o trabalho visou contribuir, teórica e metodologicamente, para a construção de uma unidade sobre assertividade e perceber a sua relação com a promoção da inteligência emocional. O programa, no seu todo, foi desenvolvido junto de jovens adultos desempregados com baixas habilitações académicas, com vista a contribuir para o processo de integração social daqueles, mais especificamente, da integração no mercado de trabalho. A amostra foi constituída por 55 participantes inscritos na agência de emprego, 30 constituíram o grupo de controlo e 25 o grupo experimental. Os resultados decorrentes da análise quantitativa não evidenciaram relação significativa entre as variáveis em estudo, antes e após a intervenção no campo da assertividade, sugerindo necessidade de aprofundamento nesta vertente. A análise qualitativa produziu resultados estimulantes em termos do interesse deste público-alvo pelo programa e da apreciação feita sobre a qualidade das estratégias e dos materiais utilizados. Conclui-se que futuros programas deverão retomar a temática da assertividade e privilegiar a aprendizagem por modelamento, com recurso à estratégia do *roleplay*, dada a relevância atribuída pela totalidade dos participantes.

Palavras-chave: competência social, assertividade, competência emocional, Inteligência emocional, avaliação, intervenção.

Abstract

This research, quasi-experimental and of different approaches character aimed to help create a program of social-emotional skills, to implement it and evaluate its effectiveness. As a secondary objective, the study intends to contribute in a theoretical and methodological way, to build a unit on assertiveness and understand its relationship with the purpose of promoting emotional intelligence. The program as a whole, was developed with young unemployed adults with low educational qualifications, aiming at contributing to the process of social integration of those people, more specifically, the integration into the labor market. The sample consisted of 55 participants enrolled in an employment agency, 30 constituted the control group and 25 the experimental group. The results of the quantitative analysis showed no significant relationship between the variables test, before and after intervention in the field of assertiveness, suggesting the need for deepening this aspect. Qualitative analysis produced encouraging results in terms of the interest of this target audience for the program and the assessment of the quality of strategies and materials used. We conclude that future programs should resume the theme of assertiveness and prioritize learning by modeling, using the roleplay strategy, given the importance all participants accorded to this.

Keywords: social competence, assertiveness, emotional competence, emotional intelligence, assessment, intervention.

Dedicatória

Dedico este trabalho à minha pequena Gabriela, pela relação estabelecida ao longo deste percurso de vida, entre o exigente compromisso de ser mãe, e o objetivo de alcançar esta meta. Dois embriões que surgiram em paralelo na minha vida, e se desenvolveram de forma harmoniosa, para me mostrar que acima de tudo, o mais importante é acreditar que Somos Capazes.

Que também tu, querida Gabriela, te possas guiar pelo trilho da assertividade, que é sem dúvida a forma de viver que nos faz sentir bem connosco, e com todos os que encontramos no caminho.

“Amigas para sempre”

Agradecimentos

“Qualquer um pode zangar-se - isso é fácil. Mas zangar-se com a pessoa certa, na medida certa, na hora certa, pelo motivo certo e da maneira certa - não é fácil.”

(Aristóteles)

Agradeço em primeiro lugar a Deus que me permitiu desenvolver competências para realizar este “presente” tão sonhado. Agradeço senhor a tua sábia e tranquilizante presença na minha vida, e por me dares o dom de acreditar que a recompensa advém do esforço e não da sorte.

Ao meu pai, irmãos e avó “ In memoriam” que, com certeza, ao lado de Deus, continuam a acompanhar a minha vida e certamente estão felizes com a concretização desse sonho “ todas as lembranças de vós atenuam a minha saudade”.

Não foi fácil abdicar de tantos momentos íntimos e familiares, tantas vezes já exausta, depois de um árduo dia de trabalho, aulas, estágio, programa, estudar pela noite dentro. Contudo, nesses anos de formação, tive sempre o meu marido ao lado, a pessoa mais linda que eu conheço, a mais presente, a mais forte, a mais torcedora por mim e pelo meu sonho “meu rico marido!”

Aos meus filhos, que em momentos cruciais do seu desenvolvimento contaram com uma mãe algumas vezes ausente. Perdoem-me meus queridos, mas vejam esta fase como um teste de resistência e persistência de que com esforço e vontade tudo se faz. Hoje são, sem dúvida, bastante independentes “estou muito grata pela vossa compreensão”.

À minha mãe e às minhas irmãs que me ajudaram e deram suporte aos meus filhos segurando, por mim, muitas dificuldade nos momentos em que não pude estar presente “estarei sempre reconhecida”.

Às Professoras orientadoras do Programa que desenvolvi Doutora Suzana Nunes Caldeira e Doutora Célia Barreto Carvalho, de modo especial a primeira por ser a orientadora desta dissertação, pela sua disponibilidade, palavras de alento e de reforço e como suporte essencial em todas as reuniões onde discutíamos e refletíamos sobre todo o processo inerente a este trabalho.

Às investigadoras Dra. Carolina D'all Antónia e Dra. Marina Sousa, pelos seus esclarecimentos no processo de tratamento quantitativo e qualitativo dos dados "agradeço muito a ajuda e simpatia demonstrada".

Ao meu Coordenador do OEFP, Dr. Luís Rocha que nunca colocou qualquer impedimento ao prosseguimento da minha formação académica na área da Psicologia, enquanto trabalhadora-estudante, pela sua disponibilidade, incentivo e reforço positivo.

À Diretora da Direção Regional do Emprego e Qualificação Profissional, Dra. Ilda Baptista pela empatia demonstrada com os objetivos desta investigação e pela disponibilização dos recursos inerentes a essa concretização.

À Diretora da Direção Regional da Juventude, Dra. Pilar Medeiros Damião pela disponibilização de uma sala e de meios audiovisuais imprescindíveis para a concretização do Programa.

Ao público-alvo deste estudo, de um modo especial, os que participaram no programa "você foram um grupo de formandos fantástico! "

O meu agradecimento estende-se ainda a todos os professores que, ao longo da minha formação em Psicologia, me propiciaram a aquisição de conhecimentos e competências essenciais à realização desta dissertação.

A todos os meus colegas de trabalho, particularmente de gabinete, Rita Ferreira e Goreti Afonso, todos companheiros de longo tempo, que fizeram tantas vezes que o cansaço se atenuasse, pelo seu bom humor, camaradagem e incentivo.

A todas as colegas que ao longo da minha formação, sentindo o meu cansaço, me estimularam a prosseguir e fizeram com que tudo parecesse mais fácil.

À Sofia, grande amiga, pelo apoio dado nos difíceis momentos que constituíram a elaboração deste trabalho "obrigada amiga por leres esta tese".

A todas as amigas que fiz ao longo do meu processo de formação em psicologia, Ana Cláudia, Carla, Joana, Matilde, Tânia, Raquel, Soraia, Kelly, Beatriz, entre outras "você ficarão para sempre no meu coração".

Abreviaturas

CASEL - Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning

EAR - Escala da Assertividade de Rathus

EQ-I - Emotional Quotient Inventory

MEIS - Mayer Emotional Intelligence Scale

IHS - Inventário de habilidades sociais

MESSY - Matson Evaluation of Social Skills with Youngsters

MSCEIT - Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test

SAICA - Social Adjustment Inventory for Children and Adolescents

QIE - Questionário de Inteligência Emocional

SEL - Social Emotional Learning

SSR - Schutte Self-Report Inventory

OCDE - Organização e Cooperação de Desenvolvimento Económico

OIT - Organização Internacional do Trabalho

EAESSA - Escala de Ansiedade e Evitamento de Situações Sociais para Adolescentes

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Caraterização Sociodemográfica do Grupo Experimental	82
Tabela 2 - Caraterização Sociodemográfica do Grupo de Controlo.....	83
Tabela 3 - Coeficiente de Consistência Interna de Cronbach do Questionário de Inteligência Emocional.	87
Tabela 4 - Coeficiente de Consistência Interna de Cronbach da Escala Assertividade de Rathus;	88
Tabela 5 - Resultados do teste da MANOVA para diferenças entre os grupos ao nível da assertividade no pré e pós-teste.....	99
Tabela 6 - Resultados do teste da MANOVA para diferenças entre os grupos ao nível da inteligência emocional no pré e pós-teste	100
Tabela 7 - Resultados do teste da MANOVA para o grupo experimental, ao nível da assertividade, antes e depois da participação no programa de competências socioemocionais.....	100
Tabela 8 - Resultados do teste da MANOVA para o grupo experimental, ao nível da inteligência emocional, antes e depois da participação no programa de competências socioemocionais	101
Tabela 9 - Resultados do teste da MANOVA para o grupo de controlo, ao nível da assertividade, entre os dois momentos de avaliação mediados por pré-teste e pós-teste.....	102
Tabela 10 - Resultados do teste da MANOVA para o grupo de controlo, ao nível da inteligência emocional, entre os dois momentos de avaliação mediados por pré-teste e pós-teste	103

Índice de Quadros

Quadro 1 – Síntese do Programa “Alinha com a Vida”	73
Quadro 2 - Avaliação da Capacidade Discriminativa dos Estilos de Comunicação	103
Quadro 3 – Situação Representada no Roleplay 1 e Reformulação da Situação 1	110
Quadro 4 – Situação Representada no Rolepay2.....	112
Quadro 5 – Reformulação da Situação Representada no Roleplay2	113
Quadro 6 - Situação Representada no Roleplay 3	114
Quadro 7 - Reformulação da Situação Representada no Roleplay 3.....	115
Quadro 8 – Situação Representada no Roleplay 4	116
Quadro 9 – Reformulação da Situação Representada no Roleplay 4	117

Índice Geral

Resumo.....	2
Abstract	3
Agradecimentos.....	5
Abreviaturas	7
Índice de Tabelas.....	8
Índice de Quadros	9
Índice Geral.....	10
Introdução	12
I Parte - Enquadramento Conceptual.....	20
Capítulo I - Competência Social	22
1.1 Definição da Competência Social	23
1.2 Função da Competência Social	26
1.2.1. Modelos Explicativos da Competência Social	27
1.3 Avaliação e Intervenção da Competência Social	29
Capítulo II - Assertividade	35
2.1. Definição da Assertividade	36
2.1.1. A Assertividade do Ponto de Vista Comportamental.....	36
2.1.2. A Assertividade do Ponto de Vista Cognitivo.....	39
2.1.3. A Assertividade do Ponto de Vista Afetivo/emocional.....	40
2.2. A Função da assertividade.....	41
2.2.1. Modelos Explicativos da Assertividade	44
2.2.2. Estilos de Comunicação	45
2.3.Avaliação e Intervenção na Assertividade	48
Capitulo III - Inteligência Emocional.....	58
3.1. Definição de Competência Emocional	59
3.2. Função da Competência Emocional	61
3.3. Avaliação e Intervenção na Competência Emocional	63
II Parte: Estudo Empírico.....	69
Capitulo IV- Programa “Alinha com a Vida”	71
4.1 Contexto do Programa.....	71
4.2. Apresentação do Programa.....	72
4.3. Descrição das Sessões de Assertividade	75
Capitulo V – Metodologia.....	79
5.1. Definição dos Objetivos	79

5.1.1. Questões de Investigação e Hipóteses.....	79
5.2. <i>Design</i> do estudo	81
5.3. Variáveis Estudadas	82
5.4. Caracterização da Amostra.....	82
5.5. Procedimentos de Recolha de Dados	84
5.6. Instrumentos de Avaliação e Estudos de Fidelidade	85
5.6.1. Instrumentos	85
5.7. Procedimento de Análise de Dados.....	92
Capítulo VI: Apresentação dos Resultados	97
6.1. Resultados da Implementação do Programa	97
6.2. Resultados de Análise Quantitativa.....	99
6.3. Resultados de Análise Qualitativa.....	106
Capítulo VII - Discussão dos Resultados	132
Capítulo VIII – Considerações Gerais Sobre o Estudo	146
8.1 - Implicações em Estudos Futuros	148
Referências Bibliográficas	150
Anexos.....	162
Anexo 1 - Coeficientes de Consistência Interna de Cronbach	163
Anexo 2 - Matriz do Sistema de Análise de Conteúdo	166
Anexo 3 - Testes de Hipóteses para Efeitos de Interação ou Secundários	177
Anexo 4 – Consentimento Informado	181
Anexo 5 - Caderno de Instrumentos.....	184
Anexo 6 - Fichas de Atividade	188
Anexo 7 - Questionário de Avaliação do Programa.....	195
Anexo 8 - Diário da Sessão	198

Introdução

A situação de pobreza e instabilidade económica que o nosso país atravessa, em que o fenómeno do desemprego é já uma realidade sentida por quase todas as famílias, tem originado um imenso movimento de união de esforços e colaboração, entre entidades públicas e privadas, no sentido de desenvolver iniciativas de combate ao desemprego.

Os últimos dados de desemprego divulgados pelo Eurostat para Portugal contabilizavam, em agosto de 2014, um total de 725 mil desempregados com a taxa de desemprego a situar-se nos 14%. Apesar de os resultados apontarem numa descida contínua, relativamente à situação de 2011, a grande desvantagem numérica coloca o nosso país no 5º lugar dos que detêm a mais elevada taxa de desemprego, entre os 28 Estados-membros da Europa. De acordo com a mesma fonte, quando analisados estes dados por faixas etárias, constata-se que a taxa do desemprego jovem subiu dos 34,4% para os 37,7%, entre dezembro de 2013 e janeiro de 2014, fixando-se assim bem acima da média da zona euro que corresponde a 24%.

Presentemente são 126 mil, o número de jovens portugueses que se encontram na situação de desemprego. Apesar de a região dos Açores não ser a que detém a maior taxa de desemprego jovem do país, não podemos perder de vista o fator insularidade que, só por si, é limitativo da procura de outras oportunidades.

Atualmente a maioria dos jovens adultos vivencia um período de crise e profundo conflito interior que, além de ser característico da fase transitória de vida em que se encontram, é potenciado pela sensação de incapacidade, frustração e impotência em conseguir concretizar os objetivos propostos a esta fase de vida, e que se definem pelo deixar para trás a adolescência e o assumir de novos papéis e funções adultas através da construção de uma estrutura de vida (Faria, 2008).

Os jovens adultos desejam ter independência económica, mas as dificuldades para encontrar trabalho a par da concorrência de quem possui maior formação e competências frustra esses propósitos (Faria, 2008). Na verdade, a realidade com que se deparam os nossos jovens atualmente é bem diferente do que eles desejavam para esta fase de vida. Uma fase que deveria ser marcada pela independência económica ou, pelo menos, desenvolver planos e estratégias para atingir essa independência e, mesmo vivendo com os pais e/ou outros familiares, funcionar, de algum modo, com alguma autonomia (Faria, 2008). De facto muitos jovens adultos tinham já assumido tarefas da vida adulta e constituído a sua própria família

mas, perante o desemprego, com o sentimento de crise e instabilidade retomam uma fase que julgavam já ter ultrapassado (Faria, 2008).

Por esta razão, os jovens adultos, em específico os que se situam entre os 25 e os 34 anos constituem uma preocupação psicossocial. Neste sentido, é visível a preocupação governamental com esses jovens na procura de soluções que os integrem no mundo do trabalho, criando soluções educativas e propondo alternativas que minimizem os graves problemas que os jovens enfrentam para inserção, permanência e valorização no trabalho.

As atuais mudanças ocorridas nas áreas económicas, políticas e sociais, e a diminuição progressiva do mercado de trabalho exigem uma atitude pró-ativa na empregabilidade e na construção da carreira profissional, já que esta deixou de ser uma escolha pontual passando a ser o resultado das opções que os jovens fazem ao longo da sua vida, nos vários papéis que realizam (Herr, 2008).

A maioria dos trabalhos exige não só conhecimentos e competências técnicas específicas, mas também um determinado nível de competências sociais e emocionais que assegurem a capacidade do trabalhador para, por exemplo, trabalhar em equipa, automotivar-se perante as dificuldades e/ou resolver conflitos (Talavera & Gonzalez, 2007).

Cada vez mais, a nossa sociedade exige profissionais que possuam competências que ultrapassem o mero conteúdo técnico das funções profissionais, dando relevo à forma de trabalhar, à atitude que se tem para com o trabalho e para com os outros, à qualidade das relações desenvolvidas, bem como competências associadas à capacidade de adaptação e flexibilidade para a mudança, entre muitas outras (Talavera & Gonzalez, 2007). Esta opinião é também reforçada por Caldeira (2011, p.33) quando inspirada em Azevedo (1999) e Postic (1996) refere que a atividade económica e a situação de crise atual exigem, “ (...) iniciativa, resolução de situações-problema, uso criativo dos conhecimentos adquiridos, espírito de decisão e competência para comunicar com os outros numa ação conjunta de trabalho em equipa”.

Uma pesquisa no Google orientada para medidas de promoção e combate ao emprego, utilizando estas últimas três palavras-chave, revelou-se produtiva. Foi encontrado uma vasta gama de iniciativas que visam abranger várias áreas relacionadas à situação de desemprego como a ocupacional, a formativa, a oferta de emprego e um grande investimento na área de educação e formação de adultos, com relevância para jovens adultos. Encontrou-se, ainda, uma outra tipologia de programas de desenvolvimento de competências pessoais, sociais e

profissionais adequadas ao exercício de uma atividade profissional. Todas estas medidas têm como objetivo o reforço da empregabilidade dos desempregados, a ocupação dos mesmos associada ao desenvolvimento de competências de trabalho e a instrução e/ou validação de competências que visem a atribuição de habilitações equiparadas ao ensino secundário. Sendo que todas estas iniciativas de promoção de emprego têm implícitas condições inerentes à integração dos sujeitos, que têm obrigatoriamente de ser cumpridas.

No que se refere a oferta formativa no âmbito das competências socioemocionais, a única iniciativa que parece contemplar esta área são os programas de desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais que surgem associados a Agências de Emprego, ou a iniciativas locais como juntas de freguesias ou outras entidades de apoio social. Ainda assim, a competência social surge integrada em currículos muito mais vastos associados ao desenvolvimento de competências profissionais.

Uma outra pesquisa realizada no Google, com as palavras-chave programas de competências socioemocionais portuguesas, alcançou também resultados satisfatórios relacionados com intervenções implementadas em escolas do ensino primário e secundário, público e privado. Com maior incidência, as promovidas pela direção Geral de Saúde integradas no novo Programa Nacional de Saúde. Estas ações enfatizam as competências sociais e emocionais enquadrando-as no âmbito da tomada de decisões responsáveis em saúde. Este facto denota já um avanço, por se compreender finalmente a importância determinante que as habilidades socioemocionais assumem ao longo do desenvolvimento humano, funcionando como fatores de proteção para diversos problemas psicossociais (Baptista, Monteiro, Silva, Santos & Sousa, 2011), sendo igualmente importante ter-se percebido que o meio escolar é o sítio determinante para estas intervenções, uma vez que é lá que tudo acontece e onde tudo se reflete, pois as mútuas relações constituem ocasiões de desenvolver competências sociais e emocionais (Arándiga & Tortosa, 1996).

A educação socioemocional na escola possibilita atuar sobre todos os alunos, em geral, numa perspetiva de prevenção continuada que, no futuro, certamente, dará os seus frutos. É importante que se perceba, também, que para muitos alunos a escola pode representar a única oportunidade para promover o seu desenvolvimento pessoal.

No entanto no referente a programas socioemocionais para desempregados, a existirem, os mesmos não foram encontrados. Este facto parece indiciar uma lacuna, nas iniciativas de combate ao desemprego, não obstante o reconhecimento do esforço e do trabalho que tem sido realizado. Torna-se, por isso, importante difundir ainda mais as vantagens das

habilidades socioemocionais, e sublinhar a interferência das mesmas em diferentes e importantes contextos da vida do indivíduo. Elas influenciam não só o funcionamento escolar e o sucesso acadêmico, afetam igualmente o funcionamento profissional e o seu sucesso, afetam as relações e as interações dos sujeitos, assim como as suas escolhas de vida (Caballo,1996; Lemos & Menezes, 2002).

Autores como Michelson, Sugai, Wood e Kazdin (1983); Walker e Severson (2002) defendem que o desempenho profissional, em diversas áreas, depende mesmo de um conjunto de competências e habilidades de relacionamento. Estes autores alertam para a atenção, o reconhecimento e o sentido de urgência social, da importância que estas habilidades têm no que concerne ao saber Ser e ao saber Agir, comportamentos compatíveis com a competência social.

Na época que estamos a viver, fortemente marcada pela tecnologia e pela competição, mas com baixo nível de emprego, o investimento nas competências socioemocionais surge como mais uma alternativa para aumentar a capacidade de empregabilidade, se não a do próprio pelo menos a dos filhos (Roberts, Mendoza & Nascimento, 2002). O que nos leva a refletir que a formação centrada exclusivamente no desenvolvimento de competências e ferramentas profissionais, talvez não seja a única resposta para combater o desemprego, ou pelo menos talvez não seja a sentida pelas entidades patronais.

Face a toda esta conjuntura, consideramos imprescindível continuar a envidar esforços colaborativos no sentido de encontrar respostas de combate à situação do desemprego, que potenciem competências adaptativas ajustadas às exigências do mercado de trabalho atual. Contudo, como forma de potenciar estas formações e criar neste público a necessidade da mudança, a resposta poderá estar simplesmente ao alcance de programas e ações formativas menos rígidas, do ponto de vista estrutural, personalizadas de acordo com as características do grupo, visando promover competências socioemocionais capazes de proporcionar a esses jovens, maior capacidade de ajustamento socio emocional, maior habilidade para enfrentar as adversidades do desemprego, maior capacidade de adaptação ao mercado de trabalho. Neste contexto formativo poderão constituir-se oportunidades favoráveis ao desenvolvimento de projetos de vida mais funcionais, estimular a adaptação aos papéis desta etapa de vida e, até, quem sabe, despertar novos compromissos para com o seu processo formativo, pois melhor perceberão as vantagens da formação académica e profissional para o exercício de uma profissão.

Seidman (1983) considera, que nos processos de intervenção dirigidos a públicos vulneráveis se deva dar primazia ao desempenho de papéis sociais, aos recursos emocionais e ao acesso aos direitos civis, entre outros aspetos. Neste sentido, o destaque que a assertividade ganha perante as restantes habilidades sociais coloca-a no foco das intervenções para este público. Na realidade, a assertividade parece ser a base para relações interpessoais saudáveis, equilibradas, cooperativas, produtivas, constantes e verdadeiras nos diversos contextos: quer seja no domínio profissional, social ou familiar.

Dentro da competência social, a assertividade assume-se como uma categoria de comportamentos correspondentes à habilidade assertiva de enfrentamento e defesa de direitos como expressar opinião, discordar, fazer e recusar pedidos, interagir com a autoridade, lidar com críticas, expressar desagrado, lidar com a raiva do outro, solicitar mudança de comportamento, entre outros aspetos relacionados (Del Prette & Del Prette, 2001b; Alberti & Emmons, 1990; Jardim & Pereira, 2006; Martins, 2005; Park & Yang, 2006).

O interesse internacional na área das competências socioemocionais é revelador da aposta que se está a desenvolver neste âmbito de formação estando, inclusive, já convencionalizada como “formação com enfoque nas competências”. A relevância nas mesmas tem também já expressão em várias instituições a nível internacional, como é o caso da Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Económico (OCDE), a Organização Internacional do Trabalho (OIT) ou, até mesmo, a União Europeia. Inclusive, na União Europeia há a exigência de formar em competências os jovens, os trabalhadores, sendo indiferente se trabalham com coisas, ideias, dados ou pessoas (Garcia, 2003; Irigoien & Vargas, 2002 citados por Talavera & González, 2007).

González e Vagenaar (2003 citados por Talavera & González, 2007) referem que a importância dada às competências socioemocionais é de tal ordem que, inclusive, o projeto Tuning Structures in Europe, que significa Sincronizar as Estruturas Educacionais na Europa, está a negociar, ao abrigo da declaração de Bolonha, o desenvolvimento de diplomas universitários que possam ser comparados e elegíveis, a partir da definição de perfis profissionais em que as competências genéricas e específicas, a cada área ou ramo profissional, possam ser destacadas.

Talavera e González, (2007) inspirados em Perez (2003) referem diversos estudos que mencionam as implicações da Inteligência Emocional e das competências socioemocionais para a satisfação da vida, da saúde mental, a progressão na carreira, o desempenho no trabalho, a liderança eficaz. Os mesmos autores garantem que minimiza a tensão laboral e a

agressividade nas organizações. O que significa que os contributos científicos nesta área já evidenciaram importantes relações entre competências socioemocionais, desempenho pessoal, desempenho laboral e liderança eficaz nas organizações (Wong & Claw, 2002 citados por Talavera & González, 2007).

Gonzalez (2003) refere, a esse propósito, que isto se deve à exigência do mercado no perfil profissional que já não incide apenas no saber, ou no saber fazer bem, mas também no querer fazer, no saber ser (Pessoa) e no saber estar (Atuar).

Chegado este momento urge fazermos uma reflexão acerca de tudo o que tem sido dito, como forma de estabelecer uma ponte de introdução ao nosso estudo, uma última chamada de atenção para a sua importância, uma justificação para o seu público-alvo ou, ainda, se preferirem, para se perceber o motivo do foco central do nosso estudo ser a assertividade e a sua relação com a inteligência emocional.

Murta (2005) inspirando-se em estudos desenvolvidos por Gomide (2003), Pacheco, Teixeira e Gomes (1999) remete-nos para a natureza das competências sociais e para o facto de que a construção de um repertório socialmente habilidoso ocorre em interações e em contextos naturais, sem que haja lugar a um treino formal, como são os decorrentes do relacionamento entre pais e filhos, irmãos, colegas de escola, amigos e cônjuges.

É efetivamente na família que, de forma muito natural, a criança faz aprendizagens significativas a partir da imitação dos adultos e dos exemplos que lhe são passados. Mais tarde, com a convivência com outras crianças em meio escolar, experimenta diferentes contextos e relações recorrendo às suas capacidades socioemocionais para manter o equilíbrio aquando do surgimento dos primeiros obstáculos (Bee, 1997; Vale, 2009; Woyciekoski & Hutz, 2009). Por sua vez trata-se de um processo reforçado, já que a sua interação com os pares e adultos é facilitada pela competência e habilidade que vai adquirindo no processo de desenvolvimento emocional (Cardoso, 2011).

Contudo, as entidades competentes na educação a nível internacional determinam como necessidade preeminente formar as pessoas em competências sociais e emocionais como um requisito à sua entrada no mercado de trabalho, inclusive, no caso dos universitários, referem a necessidade da evidência destas competências para a integração numa profissão ou numa área. Na obrigatoriedade deste cumprimento, não parece estar implícito considerar o trajeto de vida que o indivíduo desenvolveu ou, até mesmo, perceber se o indivíduo já detém estas competências. A formação é feita, independentemente destes aspetos, porque as competências

socioemocionais regem-se pelo reforço e pela motivação gerada pelo seu cumprimento, além de tantos outros aspetos que explicaremos oportunamente.

Não pretendemos prolongar mais esta reflexão, mas apenas deixar no ar algumas questões acerca da natureza e pertinência do nosso estudo para depois, em seguida, apresentá-lo.

1- Será que é importante os jovens adultos desempregados, com baixas habilitações académicas, desenvolverem competências socioemocionais?

2 - Será uma pretensão da nossa parte considerar necessário os jovens adultos desempregados desenvolverem esse tipo de competências?

3 - Será que os jovens adultos desempregados conhecem essas competências?

4 - Será que os jovens adultos desempregados percebem as vantagens dessas competências?

5 - Será que os jovens adultos desempregados sentem necessidade dessas competências?

Ainda, será que para os jovens adultos desempregados que participaram no nosso estudo, foi relevante desenvolverem estas competências?

Possíveis respostas à última questão poderão ser encontradas neste estudo. Quanto às restantes questões, continuam a merecer todo o nosso interesse.

O presente trabalho pretende, assim, responder a uma lacuna percebida nas formações dirigidas a desempregados assumindo dois objetivos: i) colaborar na criação de um programa de competências socioemocionais, proceder à sua implementação e avaliar a sua eficácia, ii) contribuir, teórica e metodologicamente, para a construção de uma unidade sobre assertividade e perceber a sua relação com a promoção da inteligência emocional.

Todo este trabalho, de compreensão e promoção, teve por base uma amostra de jovens adultos desempregados com baixas habilitações académicas, que constituíram o alvo da intervenção.

Os motivos que originam o interesse por este público devem-se a um conjunto de quatro ideias: a observação do desajustamento social que muitos jovens adultos apresentam devido a falhas na função do contexto família e escola (Molina, 2003); a vantagem do processo de desenvolvimento das habilidades sociais e emocionais como resposta à situação crescente do desemprego jovem (Eurostad); o reconhecimento e sentido de urgência social, da importância

que as habilidades socioemocionais têm no que concerne ao saber Ser e ao saber Agir, comportamentos compatíveis com a competência social (Michelson, Sugai, Wood & Kazdin, 1983; Walker & Severson, 2002) e aos conhecimentos científicos que relacionam as competências sociais e emocionais a um maior sucesso académico, profissional e ao ajustamento psicossocial adaptativo (Baptista, Monteiro, Silva, Santos & Sousa, 2011).

Para cumprir estes objetivos, o trabalho está organizado em duas partes que reúnem os vários capítulos desta dissertação. Numa primeira parte, foi necessário realizar uma cuidada revisão de literatura acerca da assertividade, sendo para isso importante enquadrá-la na competência social. Em seguida foi também realizado um estudo à inteligência emocional, de forma a perceber de que modo se relaciona à assertividade. Esta revisão de literatura é apresentada na primeira parte deste trabalho, correspondendo aos capítulos 1, 2 e 3.

A segunda parte desta tese conta com cinco capítulos, e descreve o contributo empírico deste trabalho para a comunidade científica e social. O capítulo 4 relata o tipo de estudo efetuado. A implementação de um programa de intervenção orientado por um manual estruturado, que consistiu numa condição experimental aplicada em contexto comunitário, onde são exploradas as implicações teórico-práticas do mesmo para a área da psicologia comunitária, particularmente para os jovens adultos com baixas habilitações académicas, além da apresentação do programa onde se faz referência ao contributo prestado no domínio da assertividade. O capítulo 5 consubstancia o enquadramento metodológico geral, onde se inclui a definição do tipo de investigação, os objetivos gerais e específicos, os instrumentos/materiais e os procedimentos utilizados. O capítulo 6 apresenta os resultados do estudo empírico de natureza quantitativa e qualitativa, a partir de instrumentos de medida de autorrelato, materiais desenvolvidos e fontes de informação recolhidas/observadas, na amostra em estudo. São em suma, os resultados da análise inferencial e de conteúdo que possibilitaram perceber a eficácia do programa que nos propusemos avaliar, assim como compreender a relação da inteligência emocional com a assertividade.

Este trabalho conta ainda, com um capítulo destinado à discussão dos resultados onde se sublinham as principais ideias emergentes da literatura conjugadas com os principais resultados do estudo empírico. Nesta secção do trabalho são apontadas algumas limitações ao trabalho realizado e que surgem também no capítulo reservado às considerações gerais sobre o estudo, como pistas para possibilidades de investigação futura.