

UM TREINAMENTO ESPECÍFICO PARA A PRÁTICA DA ERGONOMIA A SPECIFIC TRAINING FOR ERGONOMICS PRACTICE

Carmen Lúcia Campos Guizze¹; Mario Cesar Rodríguez Vidal²

¹Federal University of Rio de Janeiro - UFRJ –Rio de Janeiro - Brasil carmenguizze@hotmail.com

²Federal University of Rio de Janeiro - UFRJ –Rio de Janeiro – Brasil mvidal@ergonomia.ufrj.br

Resumo

Neste artigo procura-se tratar da importância das habilidades sociais do ergonomista (as quais chamaremos de habilidades facilitadoras) para o sucesso do processo de transformação positiva das situações de trabalho nas empresas, formatando e testando um treinamento específico para o praticante profissional de Ergonomia. Partindo do quadro geral de habilidades sociais, estabelecemos as habilidades facilitadoras prevalentes em cada etapa da Análise Ergonômica do Trabalho. Com isso formatamos e aplicamos um Treinamento de Habilidades Facilitadoras aos concluintes do Curso de Especialização em Ergonomia. Os resultados apontaram uma melhoria no desempenho dos participantes nas situações de treinamento e em outros contextos.

Palavras-chave: ergonomia, interações, habilidades, treinamento

1. Prólogo

Este estudo procura oferecer uma contribuição reflexiva para o aprimoramento da formação e prática do praticante profissional de ergonomia, atribuição típica do engenheiro de produção. A partir de motivações empíricas erigidas nas formações de profissionais em ergonomia que participamos, assim como de reportes de outros colegas formadores (e.g. HENDRICK, 2006; apud, 2006; DULL, 2006; REBELO, 2006) podemos afirmar que os ergonomistas não têm sido devidamente preparados em termos de habilidades sociais para os diversos tipos de interações existentes na dinâmica da ação ergonômica.

O artigo consiste na caracterização da ação ergonômica enquanto prática de interações orientadas, na evocação da necessidade do manuseio competente de Habilidades Facilitadoras pelo praticante profissional de Ergonomia, e na proposição e validação de um treinamento específico em habilidades facilitadoras para o praticante profissional de Ergonomia.

2. As Interações na ação ergonômica

A ação ergonômica, em nosso modo de ver, se estabelece no espaço definido por uma rede de interações entre o ergonômista e os operadores e/ou operadoras. Além disso, ela implica a produção de um conjunto estruturado de análises intercomplementares, o resultado destas análises se constituindo em uma co-produção dos agentes, sejam eles observadores ou observados, no interior de regras particulares de interação (DANIELLOU, 1995). Os ergonômistas precisam interagir, conversar, dialogar com os trabalhadores na situação de trabalho, esta atuação se produzindo desde o ponto de vista da atividade de trabalho. Os ergonômistas necessitam de forma *sine qua non* que os trabalhadores lhe propiciem detalhes relevantes de suas estratégias regulatórias, precisam colher falas sobre o trabalho e desde o lugar do trabalho, ou seja, devem ensejar a emergência de falas operativas dos trabalhadores. Para tanto, é essencial saber aproximar-se do grupo de trabalhadores, saber se apresentar, estabelecer um laço relacional satisfatório. Estas são condições minimamente necessárias para o engajamento do diálogo em situação. (BONFATTI, 2004).

Assim sendo, todo o esforço dos ergonômistas deve harmonizar as interações procurando evitar deparar-se com situações de conflitos e de rupturas. Assumir uma posição conversacional e interacionista em ação ergonômica significa pensá-la como permanente construção social que redunde em processamento mútuo de atitudes de escuta e negociação. Trata-se de estar sempre negociando com os operadores, mas também com as instâncias hierarquicamente superiores das organizações dentro de seus ritos e costumes. A expressão bem colocada, com tato e convicção, pode ser o que define se haverá o prosseguimento ou fracasso das negociações, tanto quanto à observância de regras declaradas ou subjacentes que possibilitam a manutenção deste estar produtivo ao longo da ação.

Para consolidação dos objetivos da Ergonomia, é necessário que todas as partes tenham oportunidade de serem ouvidas de forma respeitosa, e cabe aos ergonômistas, nas situações de conflito, enfraquecer os mecanismos de defesa das partes ao mesmo tempo em que reafirma princípios e valores, para promover e manter um ambiente propício ao entendimento. Nos processos de negociação de recursos, o ergonômista deverá valorizar e incentivar expressões de apoio à adesão e à colaboração das pessoas, qualquer que seja a extensão ou relevância dessa colaboração, pois uma transformação positiva, mesmo que pequena, favorece em alguma medida outras ações, mantendo e multiplicando o processo de mudanças.

As interações sociais em Ergonomia não se dão ao acaso, são regidas por normas e padrões comportamentais culturais bem como estão sujeitas a situações contextuais específicas; o que torna os

estudos nessa área bastante singulares. O ergonomista utiliza muito das relações interpessoais em seu trabalho, sendo exigido a desenvolver habilidades sociais, sob pena de insucesso em sua profissão.

2.1 - As Habilidades Sociais

O estudo científico e sistemático do tema das Habilidades Sociais tem como ponto de partida o trabalho de Salter (1949), considerado um dos pais da terapia comportamental. Ele promoveu técnicas para aumentar a expressividade verbal e facial em seu livro denominado *Conditional Reflex Therapy* (Terapia de reflexos condicionados). Em 1958, Wolpe utilizou pela primeira vez o termo “assertivo”, referindo-se à expressão de sentimentos negativos e defesa dos próprios direitos (CABALLO, 2006).

Para Caballo (2006), o comportamento socialmente hábil é difícil de ser definido, uma vez que depende de parâmetros e de contextos sociais distintos. Além disso, para este autor, o grau de eficácia apresentado por uma pessoa dependerá do que deseja conseguir em uma situação específica em que se encontre. O comportamento considerado apropriado em uma situação pode ser impróprio em outra. Não existem formas universalmente corretas de se comportar socialmente e não existe um critério absoluto para conceituar habilidade social. Sugere, assim, a seguinte definição:

O comportamento socialmente hábil é esse conjunto de comportamentos emitidos por um indivíduo em um contexto interpessoal que expressa sentimentos, atitudes, desejos, opiniões ou direitos desse indivíduo de modo adequado à situação, respeitando esses comportamentos nos demais, e que geralmente resolve os problemas imediatos da situação enquanto minimiza a probabilidade de futuros problemas (CABALLO, 2006, p.6).

Segundo Del Prette e Del Prette (2004), o termo habilidades diferencia-se tanto do termo desempenho social como de competência social. O desempenho social refere-se à emissão de um comportamento ou seqüência de comportamentos em situação qualquer. A competência social tem sentido avaliativo que remete aos efeitos do desempenho social nas situações vividas pelo indivíduo. Existe, pois, um desafio em captar, a partir das diferentes definições de competência social, os comportamentos sociais no trabalho que são percebidos como qualidade das pessoas socialmente competentes e trazer esta referência para a prática da Ergonomia. Desde este ponto de vista, competência social pode significar possuir e usar a capacidade para integrar comportamentos ao realizar tarefas sociais valorizadas em determinado contexto e cultura. De acordo com essa definição, diferentes comportamentos sociais são valorizados em diferentes contextos e pessoa socialmente competente é aquela capaz de selecionar e controlar quais comportamentos exibir e quais suprimir em determinado contexto para realizar determinados objetivos selecionados por ela mesma ou pelos outros. Estamos aqui em um cenário particularmente adequado para modelar a prática do ergonomista.

2.2 - A necessidade de Habilidades Sociais e de Habilidades Facilitadoras

Seguimos o princípio sustentado por vários autores segundo os quais a ação ergonômica requer uma construção social, para produzir, concomitantemente, envolvimento e eficácia (ARGYRIS, 1970; VIDAL, 1976, 1984; DANIELLOU, 1986). A eficácia de uma ação ergonômica implica necessariamente em que a equipe de Ergonomia, de características interdisciplinares, se articule com grupos de natureza , composição e sociologia distintas para referenciar-se ao longo da intervenção. O sucesso desta forma de intervenção supõe Habilidades Sociais (HS) suficientemente manejadas por agentes competentes. Neste sentido, tomaremos o termo habilidades sociais como referido à existência de diferentes classes de comportamentos sociais no repertório do indivíduo para lidar de maneira adequada com as demandas das situações interpessoais, isso se erigindo em um conteúdo de competências necessárias. (DEL PRETTE e DEL PRETTE, 2004). É neste sentido que enunciamos que as habilidades sociais fazem parte de um desempenho social competente. Nossa preocupação passou a ser estabelecer em que consiste esta competência social no campo da Ergonomia, ou seja, como explicitá-la em termos das necessidades anotadas numa ação ergonômica.

Em sua prática, o ergonomista desempenha papéis conversacionais (GOFMANN, 1970), constituindo redes de relações que vão requerer habilidades sociais para lidar com diversos tipos de pessoas e isso nos mais variados contextos. Daniellou (2006) alega que as gerações anteriores de ergonomistas provinham majoritariamente da reconversão profissional de médicos, psicólogos, sindicalistas, quadros que tinham tido ocasião, na sua carreira anterior, de construir competências nestes domínios. As gerações atuais qualificam-se na Ergonomia principalmente pela formação inicial. Sendo assim, considera que é responsabilidade da profissão e dos lugares de formação, de preparar o melhor possível para as experiências que a sua profissão os vai levar a viver. Shackel (1980) coloca como importante para o desenvolvimento da Ergonomia nas empresas, que o ergonomista possua habilidades sociais *relevantes* e que, entre outros fatores, haja um treinamento para os ergonomistas de conteúdos curriculares e técnicas de orientação em habilidades **voltadas para a prática de sua atuação nas organizações.**

Hendrick (2006) propõe chamar a este conjunto integrado de habilidades voltadas para a ação ergonômica de **habilidades facilitadoras**. Este autor assinala que tais tópicos não são regularmente cobertos em programas tradicionais de Ergonomia ou que somente o são feitos muito superficialmente.

Desenvolveremos neste estudo a importância de uma participação atuante do ergonomista, a qual exige deste profissional o manejo satisfatório de suas habilidades sociais para alcançar o objetivo

de transformar positivamente as situações de trabalho. Desta forma, proporemos a relevância do manejo eficaz de habilidades sociais voltadas para a prática de atuação dos ergonomistas nas organizações, as quais denominaremos de **habilidades facilitadoras**. *As habilidades facilitadoras* que proporemos neste artigo seriam habilidades sociais de pelo menos cinco naturezas inter-relacionadas: de **Civilidade, de Expressão de Sentimento, Empáticas, de Comunicação e de Trabalho**, distinguindo-se das habilidades sociais por serem apropriadas ao contexto da Ergonomia e condição *sine qua non* para o bom desempenho do ergonomista ao longo da ação ergonômica.

As habilidades facilitadoras, com efeito, são implicitamente consideradas como bem manejadas por agentes competentes. Sustentaremos a proposição de que estas habilidades possam ser aprendidas e aprimoradas pelo praticante de Ergonomia através de um treinamento específico, no que consiste o teor do presente artigo.

2.3- Habilidades Facilitadoras: Habilidades Sociais no contexto da Ergonomia

As interações sociais não se dão ao acaso, são regidas por normas e padrões comportamentais e culturais, bem como estão sujeitas a situações contextuais específicas; o que torna os estudos nessa área bastante singulares. Del Prette e Del Prette (2004) organizaram uma tabela taxonômica de habilidades sociais ressaltando que o fato de as pessoas as desenvolverem, por si só, não garante um desempenho socialmente competente, contudo, fornece condições para tanto. As habilidades sociais (HS) foram agrupadas por eles em seis grandes blocos: a) HS de comunicação; b) HS assertivas, de direito e cidadania; c) HS empáticas; d) HS de expressão de sentimento positivo; e) HS de civilidade e f) HS de trabalho. A divisão apresentada auxilia no levantamento dos possíveis comportamentos qualificadores das pessoas socialmente competentes.

As novas exigências demandadas aos ergonomistas já fazem parte da definição de cargo desses profissionais. A norma ERG BR 1001 que versa sobre as competências focais dos praticantes de Ergonomia, elaborada pela Associação Brasileira de Ergonomia (ABERGO), preconiza que o ergonomista, dentre outros requisitos é o profissional que deve se comunicar de forma efetiva com o cliente e as pessoas com quem interage profissionalmente, assim como se relacionar com seus clientes em todos os níveis de seu pessoal e, em um ambiente de trabalho, deve superar a resistência de trabalhadores, gerentes e sindicatos com relação à mudança, de forma a conquistar a sua cooperação para implementar novos paradigmas.

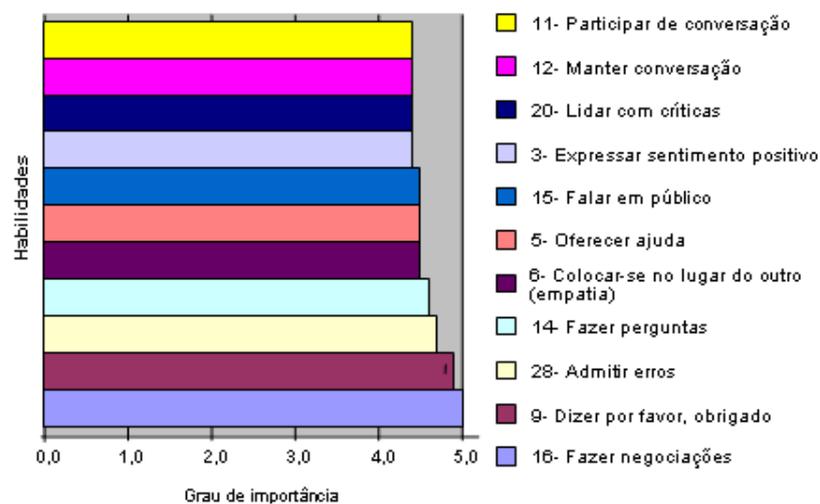
Sustentaremos que um desempenho profissional competente em Ergonomia requeira o domínio de diversas habilidades sociais, tais como: a) HS de Comunicação (Gratificar, Fazer e Responder

perguntas, Dar Feedback, Pedir Feedback, Iniciar, Manter e Encerrar Conversação); b) HS Empáticas (Parafrasear, Refletir sentimentos, Expressar apoio); c) HS de Trabalho (Falar em público, Resolver problemas, Tomar decisões e mediar conflitos e Coordenar grupos); d) HS de civilidade; e) HS de expressão de sentimento positivo; f) HS assertivas de enfrentamento.

Cabe aqui ressaltar a diferenciação entre os termos habilidades sociais e habilidades **facilitadoras**. Seguindo a definição proposta por Del Prette e Del Prette (2004), habilidades sociais seriam **diferentes classes de comportamentos sociais no repertório do indivíduo para lidar de maneira adequada com as demandas das situações interpessoais**. Habilidades **facilitadoras** seriam diferentes classes de comportamentos sociais para lidar com as demandas das interações sociais específicas existentes no contexto da Ergonomia, possibilitando ao ergonomista um desempenho eficaz ao longo de sua ação nas empresas.

Como resultado de uma pesquisa aplicada junto aos alunos que participaram do treinamento em habilidades facilitadoras, utilizando-se o *check-list* de habilidades sociais no trabalho, baseado em Pereira (2006) e adaptado do Inventário de Habilidades Sociais - Del Prette (2001), foram destacadas como mais importantes no contexto da Ergonomia, as seguintes habilidades:

Figura 1: Grau de importância das Habilidades Facilitadoras em Ergonomia



Fonte: enquête de treinamento, 11/2006

Através de uma pesquisa realizada com os participantes do Treinamento de habilidades facilitadoras em Ergonomia, foram eleitas as seguintes classes de habilidades sociais e os itens importantes em Ergonomia:

Quadro 1: Habilidades sociais e os itens importantes em Ergonomia.

Itens Gerais	Classes de Habilidades Sociais	Em Ergonomia
1- Elogiar outrem 2- Agradecer elogios 11- Participar de conversação 12- Manter conversação 13- Encerrar conversação 14- Fazer perguntas	De Comunicação	14- Fazer perguntas 11- Participar de conversação 12- Manter conversação 2- Agradecer elogios 1- Elogiar outrem
7- Apresentar-se a outra pessoa 8- Cumprimentar desconhecidos 9- Dizer por favor, obrigado	De Civilidade	9- Dizer por favor, obrigado 7- Apresentar-se a outra pessoa 8- Cumprimentar desconhecidos
4- Abordar autoridade 10- Pedir favores 18- Discordar de autoridade 20- Lidar com críticas 23- Expressar desagrado 24- Recusar pedidos abusivos 25- Solicitar mudança de comportamento 27- Defender os próprios direitos 28- Admitir erros.	Assertivas de Enfrentamento	24- Recusar pedidos abusivos 28- Admitir erros
6- Colocar-se no lugar do outro (empatia)	Empáticas	6- Colocar-se no lugar do outro (empatia)
15- Falar em público 16- Fazer negociações 17- Emitir sugestão 19- Discordar do grupo 21- Lidar com gozações dos colegas 22- Defender outrem em grupo 26- Fazer cobranças	De trabalho	16- Fazer negociações 15- Falar em público 21- Lidar com gozações de colegas
3- Expressar sentimento positivo 5- Oferecer ajuda	Expressão de Sentimento	3- Expressar sentimento positivo 5- Oferecer ajuda

Vimos quais habilidades facilitadoras são necessárias para que o ergonomista consiga desenvolver a ação ergonômica nas empresas de um modo adequado e, assim, conseguir atingir o seu objetivo de transformar positivamente as situações de trabalho. Existe uma complexidade e dificuldade apresentada para o domínio de tais habilidades, principalmente quando se trata de profissionais iniciantes. Com o intuito de melhor aparelhar os ergonomistas nesta empreitada inicial, desenvolvemos

e aplicamos um treinamento em habilidades facilitadoras, específico para o aprimoramento da formação do ergonomista.

3. O Treinamento em Habilidades Facilitadoras (THF)

O treinamento em habilidades facilitadoras teve como objetivos instrumentalizar os alunos para as interações em Ergonomia, e, a partir de sua realização, validar com os mesmos quais habilidades facilitadoras são consideradas como mais importantes em cada etapa da Análise Ergonômica do Trabalho (AET). O seu propósito consistia no aprimoramento de habilidades, através de conhecimentos e técnicas elaborados a partir da discussão e reflexão sobre a prática em Ergonomia.

3.1 Conteúdos e forma do THF

O THF consistiu em aulas expositivas sobre diversos temas, como: componentes comportamentais das HS, como iniciar conversação, a conversação em Ergonomia, componentes cognitivos das HS, interação em AET, auto-observação apropriada, auto-estima, autoverbalizações negativas, técnicas para falar em público etc. Além das aulas expositivas, aplicou-se as seguintes técnicas durante as sessões: ensaio comportamental, reforçamento, modelação real, instrução, feedback, dinâmica de grupo e relaxamento. Durante as sessões, todos os temas e técnicas eram contextualizados para as situações de trabalho em Ergonomia, enfatizando-se as etapas da AET.

Como procedimento para coleta de dados, foram utilizados Inventário de Habilidades Sociais (IHS-Del-Prette), instrumento de auto-relato elaborado por Del Prette e Del Prette (2001), aplicável em jovens e adultos, para avaliação inicial do repertório de habilidades sociais de cada participante. Posteriormente à aplicação do IHS-Del Prette, foram formuladas perguntas abertas para analisar o nível de expectativas de cada participante. Para avaliação do treinamento foram aplicadas perguntas por escrito e foram solicitados depoimentos individuais.

O treinamento contou com a participação em média de 10 alunos, variando de 6 a 12 no decorrer das sessões. Após uma aula sobre habilidades facilitadoras, ministrada pela autora do presente artigo, no Curso de Especialização Superior em Ergonomia (CESERG) da COPPE (Coordenação dos Programas de Pós-graduação de Engenharia), na Universidade Federal do Rio de Janeiro. Foram utilizados o Inventário de Habilidades Sociais (IHS-Del-Prette) para avaliação inicial do repertório de habilidades sociais de cada participante e o check-list de habilidades sociais no trabalho, baseado no IHS – Del- Prette, para avaliar junto ao grupo quais habilidades são consideradas mais importantes,

primeiramente, no contexto da Ergonomia e posteriormente, em cada etapa da AET. Além do *check-list* e do inventário de habilidades sociais, foram aplicadas perguntas abertas para avaliar as expectativas dos participantes em relação ao treinamento e para avaliação do mesmo. Foram realizados sete encontros com duração de três horas, duas vezes por semana, das 18:30 às 21:30 horas, no período de 13 de novembro de 2006 a 11 de dezembro do mesmo ano.

Todas as sessões do treinamento possuíam objetivos específicos, voltados para o desenvolvimento de habilidades **facilitadoras** e de seus componentes. As situações vivenciadas e as técnicas relacionavam-se com o contexto de trabalho do ergonomista. Objetivou-se o aprimoramento de habilidades facilitadoras nas diversas etapas da análise ergonômica do trabalho. Dentre as habilidades abordadas estão as seguintes habilidades **facilitadoras**: assertivas de enfrentamento, de civilidade, de expressão de sentimento positivo, de comunicação, empáticas e de trabalho (falar em público, fazer negociações etc). As técnicas utilizadas durante as sessões foram o ensaio comportamental, reforçamento, modelação real, instrução, *feedback*, dinâmica de grupo e relaxamento.

A seguir exibimos um resumo das sessões de Treinamento em Habilidades Facilitadoras:

Quadro 2: Resumo das sessões do Treinamento em Habilidades Facilitadoras

Sessões	Temas	Técnicas utilizadas	Dever de casa
Primeira	Contrato do treinamento Aquecimento para trabalhar em grupo Componentes comportamentais das HS	Dinâmica de Grupo Feedback	Iniciar conversa com desconhecido Pensar como agir ao ser chamado para o primeiro contato em Ergonomia
Segunda	Como iniciar conversação Linguagem verbal e não verbal	Ensaio Comportamental Modelação real Feedback	_____
Terceira	A conversação em Ergonomia. Componentes cognitivos das HS Expectativas sobre conseqüências do comportamento Auto-observação apropriada, auto-estima, auto-verbalizações negativas, etc	Ensaio Comportamental Modelação real Feedback Instrução	Elogiar alguém com quem estivesse sempre em contato. Pensar em como agir na primeira visita com os trabalhadores
Quarta	Interação em AET, ressaltando aspectos como respeito e	Ensaio Comportamental	Anotar o que cada um pensa e / ou sente antes ou durante as

	confiança. Como evitar constrangimentos, buscar atos de cooperação.	Reforçamento Modelação real Feedback	suas apresentações em público.
Quinta	Técnicas para falar em público Estilos de aprendizagem e formas de “trazer a atenção” do ouvinte para o assunto.	Relaxamento Ensaio Comportamental Reforçamento Feedback	Pensar sobre como encaminhar uma negociação em Ergonomia
Sexta	Sugestões técnicas recomendadas para o processo de negociação.	Ensaio Comportamental Reforçamento Feedback Instrução	Elaboração de uma apresentação de restituição em uma empresa.
Sétima	Avaliação do Treinamento	Ensaio Comportamental Reforçamento Feedback Instrução	

3.2 Avaliação do THF

Para avaliação do Treinamento em Habilidades Facilitadoras, foram utilizadas perguntas abertas para que respondessem, anonimamente, por escrito, nome de dois colegas do grupo que obtiveram maior ganho com o curso e exemplificassem as mudanças ocorridas. Foi solicitado, em seguida, que dissessem se alguma habilidade que consideravam importante para o desempenho do ergonomista não havia sido mencionada durante o curso e justificassem. E, posteriormente, se consideravam que o curso contribuiu para o aprimoramento de suas formações como ergonomistas e justificassem.

Os participantes do Treinamento em Habilidades Facilitadoras consideraram, unanimemente, que no curso foram abordadas todas as habilidades sociais importantes para o desempenho eficaz do ergonomista. Os participantes apontaram nome de colegas que mais obtiveram ganho com o treinamento de habilidades facilitadoras, exemplificando as mudanças ocorridas com os mesmos no desempenho das atividades do Curso de Especialização Superior em Ergonomia (CESERG). Consideraram que o curso contribuiu para o aprimoramento de suas formações como ergonomistas e

sugeriram que o mesmo fosse incorporado ao Curso de Especialização em Ergonomia. Pois, segundo seus relatos, o complementar por proporcionar a vivência das situações em que o ergonomista se depara em sua prática profissional.

Consideramos que houve uma melhora no desempenho dos participantes, que pôde ser observada nas atuações que desenvolveram em sala de aula como também através dos relatos dos demais membros do grupo, além dos próprios auto-relatos. Demonstraram um desempenho melhor os participantes que compareceram mais assiduamente às sessões do treinamento.

4. Conclusões

Através deste estudo, evidenciamos a proposição de que as habilidades facilitadoras possam ser aprendidas e aprimoradas pelo praticante de Ergonomia através de um treinamento específico.

As principais habilidades consideradas, através desta pesquisa, como habilidades facilitadoras importantes para o desempenho competente do ergonomista são: a) HS de comunicação ; b) HS assertivas de enfrentamento; c) HS empáticas; d) HS de expressão de sentimento positivo; e) HS de civilidade; e f) HS de trabalho.

As habilidades consideradas importantes em cada etapa da AET podem variar em intensidade dependendo do contexto organizacional e situacional, mas devem estar presentes para um bom desempenho do trabalho do ergonomista durante o processo de ação ergonômica na empresa. Contextualizando a atividade profissional do ergonomista no ambiente organizacional, podemos afirmar que a utilização de habilidades facilitadoras é fundamental para o alcance de metas ou até mesmo para o desenvolvimento da ação ergonômica.

A interação entre o ergonomista e os demais atores sociais requer uma atitude de aproximação e respeito, sem a necessidade da frieza que propõe a objetividade científica. As habilidades facilitadoras dos profissionais em Ergonomia podem ensejar interlocuções que venham a facilitar o planejamento e replanejamento do trabalho, concebido como atividade dialógica e discursiva, potencializando e ampliando as mudanças do processo de trabalho nas organizações.

Abstract

The aim of this paper is to highlight the role of facilitation skills for successful positive transformation of work situations as well as formatting and testing specific training for Ergonomic practitioners. Based on a general frame of social skills, we have established the prevailing facilitation skills in each stage in the Ergonomic action. Therefore, we have applied a Training in Facilitation Skills to practitioners. The content of this training consisted of the application of issues related to Psychological Social Skills for Ergonomic

practice, contextualized in each stage of EWA methodology. The results showed improvements in the participants' development throughout training situations and in other proposed contexts.

Key-words: ergonomics, interaction, skills, training.

Referências

ABERGO (Associação Brasileira de Ergonomia). **Norma ERG BR 1001 Competências Focais Para os Praticantes em Ergonomia**. Aprovada na Assembléia Geral Ordinária da ABERGO [4 de setembro de 2002 | Recife, Pernambuco]. 2002.

ARGYRIS, C. **Intervention Theory and Method: a behavioral science view**. Addison-Wesley, USA, 1970.

BONFATTI, R. J. **Bases Conceituais para o Encaminhamento das Interações Necessárias à Análise Ergonômica do Trabalho**. Tese de Doutorado. Rio de Janeiro, PEP-COPPE/UFRJ, 2004.

CABALLO, V. E. **Manual de Avaliação e Treinamento das Habilidades Sociais**. São Paulo: Editora Santos, 2006.

DANIELLOU, F., CARBALLEDA, G., GARRIGOU, A., RUAUD, S. **Activity analysis in participatory design and analysis of participatory design activity**. International Journal of Industrial Ergonomics 15 (1995) 311-327, 1986.

DANIELLOU, F. **La construction sociale de et par l'analyse du travail**. Performances Humaines et Techniques, septembre, n° hors série, p.25-29. (Séminaire DESUP/DESS de Paris I), 1995.

DANIELLOU, F. **Importa-se de repetir?** Entre a experimentação regulada e a experiência vivida: as dimensões subjetivas da atividade do ergonomista em intervenção. *Laboreal* vol II n°1 pp 64-72, 2006.

DEL PRETTE, A. & DEL PRETTE, Z. A. **Psicologia das relações interpessoais : vivências para o trabalho em grupo**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2004.

DEL PRETTE, A. & DEL PRETTE, Z. A. **Inventário de Habilidades Sociais (IHS- Del Prette): Manual de apuração e interpretação**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2001.

GOFFMAN, E. **Ritual de la interacción**. Buenos Aires, Editorial Tiempo Contemporáneo, 1970.

HENDRICK, H. & KLEINER, B. **Macroergonomia - Uma Introdução aos projetos de Sistema de Trabalho**. Rio de Janeiro: Editora Virtual Científica, 2006.

PEREIRA, C. S. **Habilidades sociais em trabalhadores com e sem deficiência física: uma análise comparativa**. Dissertação de Mestrado, Curso de Pós-Graduação em Educação Especial, Universidade Federal de São Carlos. São Carlos, SP, 2006.

SHACKEL, B. "Factors influencing the application of ergonomics in practice". *Ergonomics*, v. 23, n 8 pp.817-820, 1980.



VIDAL, M.C. **O papel social do engenheiro de produção**. Texto referente à palestra na III Semana de Engenharia de Produção, EE/UFRJ, (mimeo). 1976.

Dados dos autores:

Nome completo: Carmen Lúcia Campos Guizze

Filiação institucional: Universidade Federal do Rio de Janeiro

Departamento: Programa de Engenharia de Produção – COPPE

Função: Aluna de Doutorado em Engenharia de Produção –PEP- COPPE

Endereço completo: Centro de Tecnologia – Av. Horacio Macedo nº 2030 Bloco G- sala G-207, Cidade Universitária – Ilha do Fundão – Rio de Janeiro, Brasil. CEP: 21949-900

Telefone: (21) 2280-9828 (21) 9805-7821

E-mail: carmenguizze@hotmail.com

Nome completo: Mario Cesar Rodríguez Vidal

Filiação institucional: Universidade Federal do Rio de Janeiro

Departamento: Programa de Engenharia de Produção – COPPE

Função: Professor Adjunto do PEP-COPPE

Endereço completo: Centro de Tecnologia – Av. Horacio Macedo nº 2030 Bloco G- sala G-207, Cidade Universitária – Ilha do Fundão – Rio de Janeiro, Brasil. CEP: 21949-900

Telefone: (21) 2562-8564 (21) 2562-8565

E-mail: mvidal@ergonomia.ufrj.br

Recebido para publicação em: 08/11/2007

Aceito para publicação em: 28/11/2007