

Avaliação das habilidades sociais, locus de controle e assertividade em policiais rodoviários federais no Município de Campo Grande/MS/Brasil

Social skills, locus of control and assertive behavior assessments in federal highway patrol police officers in Campo Grande/MS/ Brazil

DOI:10.34117/bjdv6n11-008

Recebimento dos originais:07/10/2020

Aceitação para publicação:03/11/2020

Liliana Andolpho Magalhães Guimarães

Graduada em Psicologia

Doutora em Saúde Mental (UNICAMP)

Pós-doutora em Saúde Mental (UNICAMP) e em Medicina do Estresse (Instituto Karolinska/Suécia)

Instituição: Universidade Católica Dom Bosco

Endereço: Av. Tamandaré, 6000. Jardim Seminário. Campo Grande/MS/Brasil - CEP: 79117-900

E-mail: lguimaraes@mpc.com.br

Fernando Faleiros de Oliveira

Graduado em Psicologia, Mestre em Psicologia da Saúde (UCDB)

Instituição: Unigran Capital / UCDB

Endereço: R. Abrão Júlio Rahe, 325 - Centro - C. Grande/MS/Brasil- CEP 79010-010

E-mail: ffaleiros@gmail.com

João Massuda Junior

Administrador

Doutor em Psicologia da Saúde

Instituição: Instituto Federal de Mato Grosso do Sul – Campus Campo Grande

Endereço: Rua Taquari, 831, Bairro Santo Antônio. CEP 79.100-510 - Campo Grande, MS

E-mail: joao.massuda@ifms.edu.br

Vanusa Meneghel

Psicóloga clínica

Doutora em Psicologia da Saúde pela UCDB

Endereço: Rua Brasil 948

E-mail: vanusameneghel@hotmail.com

Elaine Cristina Vaz Vaez Gomes

Assistente Social. Dr^a. em Psicologia da Saúde

Instituição: Universidade Católica Dom Bosco – UCDB

Endereço: Av. Tambare, 6000. Jardim Seminário Campo Grande- MS Brasil

E-mail: vazvaez@terra.com.br

Sylvio Takayoshi Barbosa Tutya

Psicólogo clínico

Mestre em Psicologia da Saúde pela UCDB

Instituição: Universidade Católica Dom Bosco – UCDB

Endereço: Rua Brasil 948

E-mail: sylviotutya@hotmail.com.br

RESUMO

A atuação dos policiais rodoviários federais (PRFs) é permeada por uma intensa rotina com múltiplas funções, o que expõe esses profissionais a diversos riscos psicossociais no trabalho. Para enfrentar estes efeitos, tem se buscado o desenvolvimento de medidas de prevenção secundária focadas na saúde emocional. As intervenções de nível secundário objetivam fortalecer o indivíduo para que este disponha de recursos o suficiente para enfrentar os riscos da atividade profissional. A pesquisa objetivou identificar as habilidades sociais, comportamento assertivo e *locus* de controle presentes entre os PRFs. Quanto ao método se trata de uma pesquisa exploratório-descritiva, de caráter diagnóstico, aprovada por Comitê de Ética em Pesquisa e cujos dados foram coletados com PRFs do município de Campo Grande/MS/Brasil, por meio de quatro instrumentos: (i) Questionário Sociodemográfico e Ocupacional, (ii) WLCS, (iii) IHS-Del-Prette e (iv) RAS. Houve maior prevalência de comportamentos assertivos, locus de controle interno e a necessidade do desenvolvimento de habilidades de conversação, desenvoltura social e autocontrole em situações aversivas. Tais habilidades são de grande importância para o trabalho policial, ao que se sugere a implementação de programas específicos para reduzir os déficits apresentados, bem como a continuidade de estudos com o público alvo visando à respectiva saúde e bem estar.

Palavras-chave: Habilidades Sociais, Locus de Controle, Assertividade, Avaliação, Policial.

ABSTRACT

The federal highway police officers (PRFs) practice is permeated by an intense routine with multiple functions, which exposes these professionals to a lot of psychosocial risks at work. To face these effects, the development of secondary prevention measures focused on emotional health has been sought. Secondary level interventions aim to strengthen the individual so that he has enough resources to face the risks of professional activity. The research aimed to identify the social skills, assertive behavior and locus of control present among the PRFs. As for the method, it is an exploratory-descriptive research, of a diagnostic nature, approved by the Research Ethics Committee and whose data were collected with PRFs from Campo Grande/MS/Brazil, using four instruments: (i) Questionnaire Sociodemographic and Occupational, (ii) WLCS, (iii) IHS-Del-Prette and (iv) RAS. There was a higher prevalence of assertive behaviors, internal locus of control and the need to develop conversation skills, social resourcefulness and self-control in aversive situations. Such skills are of great importance for police work, which suggests the implementation of specific programs to reduce the deficits presented, as well as the continuity of studies with the target audience aiming at their health and well-being.

Keywords: Social Skills, Locus of Control, Assertive Behavior, Assessment, Police.

1 INTRODUÇÃO

A atuação dos Policiais Rodoviários Federais (PRFs) é permeada por uma intensa rotina de fiscalizações, combate ostensivo a criminalidade, suporte aos usuários das rodovias federais e desenvolvimento de diversos projetos de interesse institucional e nacional (*e.g.*, ações educacionais para conscientização, apoio às missões em desastres naturais e acidentes ambientais, dentre outros).

A exigente rotina de trabalho faz com que estes profissionais sejam expostos continuamente a riscos diversos tais como, agressão física, violência verbal e considerável desgaste emocional. Não bastasse o excesso de demandas associadas às atividades laborais exercidas, muitos destes profissionais ainda enfrentam dificuldades em suas vidas pessoais, por vezes decorrentes do descompasso entre as suas responsabilidades no trabalho e sua vida familiar. Este excesso de demandas de trabalho somadas à escassez de políticas, programas e ações concretas de suporte aos trabalhadores no ambiente de trabalho tem sido frequentemente associado ao surgimento de distúrbios psicológicos (*e.g.*, ansiedade, baixa autoestima e depressão) e psicossomáticos (*e.g.*, úlceras e hipertensão arterial) (Tamayo, 2014), muitas vezes incapacitando física e mentalmente estes indivíduos.

Do ponto de vista organizacional, o adoecimento destes trabalhadores também afeta negativamente os resultados das instituições, uma vez que profissionais adoecidos têm não apenas sua performance comprometida, devido ao absenteísmo, presenteísmo e aumento dos índices de acidentes de trabalho, mas também geram o aumento dos gastos com seguro saúde e indenizações trabalhistas.

Para fazer frente ao desafio de oferecer um ambiente de trabalho mais seguro e saudável aos seus trabalhadores, mesmo em atividades estressantes tal qual a profissão de policial rodoviário federal, as organizações lançam mão de estratégias de intervenção de nível primário, secundário e terciário.

Neste sentido, esta pesquisa foi desenvolvida com o intuito de identificar as habilidades sociais, comportamento assertivo e *locus* de controle presentes entre os PRFs, numa intervenção de nível secundário, visando propor um programa para auxiliá-los a desenvolver as habilidades necessárias para lidar com os desafios de seu ofício e reduzir os efeitos dos riscos psicossociais presentes em seu trabalho.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

As transformações introduzidas nos contextos laborais nos dias atuais têm oportunizado “[...] melhores condições de trabalho, com ambientes mais limpos, menos insalubres, menos riscos de acidentes e doenças” (Guimarães, Veras & Cestari, 2017, p. 21), sendo essas relações entre saúde mental e trabalho o novo desafio a serem coletivamente assumidos pelos diversos segmentos sociais,

posições políticas e um trabalho de militância, trabalho este potencialmente promotor de saúde para os trabalhadores.

O conceito de saúde mental deve envolver o homem no seu todo biopsicossocial. A saúde mental pode ser considerada como um equilíbrio dinâmico que resulta da interação do indivíduo com os seus vários ecossistemas, ou seja, seu meio interno e externo, as suas características orgânicas e os seus antecedentes pessoais e familiares (Guimarães, Veras & Cestari, 2017).

Segundo Guimarães et al (2015) a realidade individual é permeada pela realidade social, visto que é no espaço do trabalho onde se situam importantes objetivos de vida e no qual parte da identidade do indivíduo é construída. Para os autores, na relação homem-trabalho não existe apenas uma relação de ganho financeiro, mas à construção de um modo de vida que vai definir sua posição social e pessoal no seu grupo societário. No entanto, o mundo do trabalho tem se tornado competitivo, inseguro e instável, exigindo dos trabalhadores maiores habilidades mentais e emocionais compatíveis com as exigências de mercado, colocando a saúde mental, na contemporaneidade, como uma das variáveis mais relevantes da produtividade laboral.

Para Costa, Lima e Almeida (2003) a profissão de policial é uma atividade de alto risco, uma vez que estes lidam no seu cotidiano, com a brutalidade, violência e a morte. A literatura aponta que os policiais estão entre os profissionais que mais sofrem de estresse, pois estão frequentemente expostos à agressão e ao perigo, tendo ainda que intervir em situações de tensão e conflito.

A atividade do policial rodoviário federal (PRF) tem como competências definidas nos artigos 2º e 3º da Lei nº 9.654, de 02 de junho de 1998, que passou a vigorar com nova redação pela Lei nº 117.784, de 22 de setembro de 2008, art. 58, estabelecendo que a carreira de que trata esta Lei é “[...] composta do cargo de Policial Rodoviário Federal, de nível intermediário, estruturada nas classes de Inspetor, Agente Especial, Agente Operacional e Agente, na forma do Anexo I desta Lei” (Polícia Rodoviária Federal, 2017).

De acordo com o site da instituição, o Art. 3º Lei nº 117.784, de 22 de setembro de 2008, estabelece as exigências necessárias para se fazer parte da corporação, bem como a hierarquia da organização, instituindo requisitos para o ingresso na carreira do PRF, sendo um deles ter diploma de curso superior completo, em nível de graduação, devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação. Destaca ainda, que a investidura no cargo de PRF será na classe de Agente, que permanecerá com este título pelo menos por três anos ou até obter o direito à promoção à classe subsequente. O PRF deverá permanecer no local de sua primeira lotação por período de três anos, exercendo atividades de

natureza operacional voltadas ao patrulhamento ostensivo e a fiscalização de trânsito compatível e, após esse período, condicionada a concurso de remoção, permuta ou ao interesse da administração.

A função do policial rodoviário federal vai além de manter a ordem nas rodovias como muitos pensam. Essa atividade profissional envolve o controle e o patrulhamento das rodovias, bem como preservar os direitos de todos de ir e vir, interferindo no que for preciso para chegar ao denominador desejado. Devido ao tamanho da demanda a qual estes devem desenvolver, e a possível sobrecarga de trabalho e funções que possam sofrer durante seu tempo de serviço, como turnos de 24 horas, confronto direto com traficantes, apreensão, perseguição, exposição ao tempo, demandas de planejamento, administrativo, relações interpessoais, é que se pensa no estresse que estes trabalhadores estão expostos no dia a dia.

As intervenções de proteção e/ou promoção de saúde para o trabalhador, de acordo com Guimarães et al (2018), podem ser classificadas em primárias, secundárias e terciárias. Para os autores, as intervenções primárias tentam reduzir os fatores psicossociais de risco no trabalho, já as secundárias destinam-se aos trabalhadores que sofrem com sintomas ou patologias ligadas à saúde psíquica (busca de estratégias para o enfrentamento das exigências do trabalho) e, as terciárias são ações que tem por objetivo a reintegração do trabalhador no ambiente laboral possibilitando formas de superação das consequências negativas para a saúde do trabalhador.

As intervenções de nível primário têm como foco a redução dos riscos em sua origem, por meio da modificação/adequação, por exemplo, do desenho, gestão e organização do trabalho. As intervenções de nível secundário objetivam fortalecer o indivíduo para que este disponha de recursos suficientes para enfrentar os desafios/riscos existentes em sua atividade profissional. Por fim, as intervenções de nível terciário buscam gerenciar os impactos/efeitos/resultados negativos de um ambiente de trabalho pouco seguro e saudável ou estressante por meio do tratamento dos indivíduos adoecidos, seja para sua recuperação ou retorno posterior ao trabalho. (Houdmont & Leka, 2010; Levi, 2017).

É importante reconhecer que apesar da literatura privilegiar a adoção de intervenções de nível primário, pois estas transformam de fato o ambiente de trabalho em um local efetivamente mais seguro e saudável, para algumas atividades laborais, intrinsecamente estressantes (*e.g.*, profissionais da saúde e da segurança pública), este tipo de intervenção não se mostra uma opção viável. Nestes casos específicos, intervenções de nível secundário que, em um primeiro momento, conscientizem e tornem os indivíduos cientes dos riscos existentes em suas atividades laborais e, em um segundo momento, disponibilizem instrumentos/estratégias (*e.g.*, treinamentos para manejo do estresse) para que estes

possam enfrentar tais riscos são essenciais para prevenir/reduzir o adoecimento dos trabalhadores (Randall & Nielsen, 2010). Para que melhores resultados sejam aferidos por meio da adoção de intervenções de nível secundário é preciso que as organizações identifiquem quais treinamentos/ferramentas devem ser ofertados aos trabalhadores, dadas as características das atividades desempenhadas, por meio de um diagnóstico organizacional.

As habilidades sociais (HS) compreendem classes de comportamento, existentes no repertório individual, que denotam um desempenho socialmente competente. Estas habilidades podem ser determinadas por fatores diversos, a depender do que se pretende alcançar em uma situação específica (Caballo, 2014). Para o autor, as HS apresentam uma articulação entre a expressão de atitudes, sentimentos, opiniões e desejos do indivíduo, enfatizando o respeito a si próprio e aos outros, promovendo resolução de problemas imediatos e diminuição da probabilidade para dificuldade futura. Segundo Leme et al (2015), o estudo das HS deve compreender três dimensões: i. pessoal (comportamentos, pensamentos e sentimentos do indivíduo); ii. situacional (contextos físicos, papéis sociais e padrões comportamentais valorizados, coibidos ou constrangidos em determinado contexto); e iii. cultural (normas e valores de uma sociedade). Um repertório adequado de habilidades sociais possibilita o desenvolvimento de relacionamentos saudáveis, o que indiretamente pode contribuir para que indivíduos conquistem seus objetivos pessoais e profissionais. Nas organizações, por exemplo, problemas de relacionamento podem afetar a convivência entre colegas de trabalho e entre subordinados e seus respectivos chefes. Trabalhadores que apresentem um comportamento socialmente habilidoso, neste contexto, constroem relacionamentos que contribuem para ampliar suas chances de êxito profissional, o mesmo não ocorrendo com indivíduos que apresentem comportamentos não assertivos ou agressivos, ainda que apresentem nível intelectual semelhante (Inocente & Guimarães, 2004).

O termo habilidades sociais (HS) remete ao campo teórico-prático do treinamento de habilidades sociais, caracterizado por Del Prette e Del Prette (1999; 2001), que apresentaram taxonomias e definições, explicitaram influências de abordagens teóricas e implicações para a pesquisa e intervenção na área (Bolsoni-Silva & Carrara, 2010).

Para Naves, Rotundo, Carvalho e Baia (2011) os programas de treinamento em habilidades sociais são caracterizados por ensino formal, sendo os participantes expostos a eventos para o aperfeiçoamento da competência individual e interpessoal em situações sociais. Os programas de THS visam à superação e/ou redução de déficits interpessoais, por meio da descrição de repertórios comportamentais sociais, dificuldades específicas e por apresentar diversos procedimentos de

intervenção, auxiliando na minimização de fatores de risco à saúde, visto que abordam problemas já instalados que podem ser modificados pelo indivíduo.

A taxonomia das HS foi organizada em categorias por Del Prette e Del Prette (2001), sendo elas: (I) Habilidades Sociais de Comunicação: fazer e responder a perguntas; gratificar e elogiar; pedir e dar feedback nas relações sociais; iniciar, manter e encerrar conversação; (II) Habilidades Sociais de Civildade: dizer por favor; agradecer; apresentar-se; cumprimentar; despedir-se; (III) Habilidades Sociais Assertivas de Enfrentamento: manifestar opinião, concordar, discordar; fazer, aceitar e recusar pedidos; se desculpar e admitir falhas; estabelecer relacionamento afetivo/sexual; encerrar relacionamento; expressar raiva e pedir mudança de comportamento; interagir com autoridades; lidar com críticas; (IV) Habilidades Sociais Empáticas: parafrasear, refletir sentimentos e expressar apoio; (V) Habilidades Sociais de Trabalho: coordenar grupo; falar em público; resolver problemas, tomar decisões e mediar conflitos; habilidades sociais educativas; e, (VI) Habilidades Sociais de Expressão de Sentimento Positivo: fazer amizade; expressar solidariedade e cultivar o amor.

Classificar as HS em categorias não é o mesmo que as definir. O encaminhamento dado por Del Prette e Del Prette (1999), afirma que as habilidades sociais podem ser caracterizadas como conjunto de comportamentos emitidos pelo indivíduo diante das demandas de uma situação interpessoal na qual se maximizem os ganhos e se reduzam as perdas para as pessoas envolvidas numa interação social.

O comportamento assertivo, por sua vez, é concebido como a expressão adequada de sentimentos, pensamentos e crenças pessoais de forma direta e adequada, sem desrespeitar os direitos de outros indivíduos (Grilo, 2012). Para Bolsoni-Silva e Carrara (2010) a assertividade é o processo pelo qual o indivíduo expressa de forma adequada sentimentos e pensamentos, com a utilização da entonação, latência e fluência de fala apropriada, ouvindo o outro, para então responder de forma a atingir seus objetivos sem prejudicar as relações futuras com o mesmo. O comportamento assertivo permite a expressão honesta de seus sentimentos, atingindo os objetivos desejados, não prejudicando a si mesmo nem ao outro.

Para Del Prette e Del Prette (1999) a assertividade envolveria a expressão apropriada de sentimentos negativos e a defesa dos próprios direitos, e que uma pessoa socialmente habilidosa também deveria apresentar habilidades de comunicação, de resolução de problemas interpessoais, de cooperação e de desempenhos nas atividades profissionais.

O mesmo frequentemente é contrastado com os comportamentos agressivo (expressão de necessidades, preferências, emoções ou opiniões de forma hostil, exigente ou ameaçadora) e passivo (falha na expressão de necessidades, preferências, emoções ou opiniões) (Marchezini-Cunha &

Tourinho, 2010). Indivíduos assertivos comunicam-se com maior efetividade, apresentam-se mais satisfeitos em seus relacionamentos e conseguem frequentemente alcançar os objetivos traçados. Ao ser assertivo os mesmos não apenas assumem uma maior responsabilidade acerca de seus próprios comportamentos, mas também se apresentam mais dispostos a escutar e conhecer as opiniões e desejos alheios, construindo relacionamentos mais saudáveis ao longo de sua vida pessoal e profissional.

Por fim, o *Locus* de controle é um constructo desenvolvido por Julian Rotter na década de 1960 tido como “[...] um fator que interfere na saúde mental do indivíduo, diminuindo a predisposição ao adoecimento, e que ajuda a explicar as razões das diferentes reações das pessoas frente a um mesmo evento estressor”, sendo uma maneira do indivíduo de interpretar a realidade objetiva à qual o mesmo atribui a causa e o controle dos eventos que ocorrem em sua vida, se a si próprio ou a fatores externos, como sorte, sociedade, política, entre outros (Silva, 2018, p. 706). Para a autora, o entendimento do conceito *locus* de controle para o trabalho pode auxiliar no planejamento e desenvolvimento do trabalhador, face aos estudos que comprovam que o LC influencia na conduta e eficácia do indivíduo no ambiente laboral frente a variáveis tais como, política de incentivos, participação e rendimento no trabalho.

O *Locus* de Controle se refere à percepção dos indivíduos acerca de sua relação com o ambiente, ou seja, como este pode impactar sobre os eventos que ocorrem em seu cotidiano (Carneiro & Fernandes, 2015). Pode ser classificado como *Locus* de Controle Interno (LCI) e *Locus* de Controle Externo (LCE). Indivíduos com LCE, de acordo com Oliveira (2010, p. 40), “[...] tendem a comportar-se de acordo com as regras do grupo em que estão inseridas, obedecem a ordens e se adaptam para serem aceitos”. Já os que apresentam LCI possuem a forte crença de que suas habilidades influenciam os eventos de seu cotidiano, promovem mudanças nos diversos contextos de suas vidas e constroem relações positivas (Lacaz, 2009).

Assim, a pesquisa se propôs avaliar habilidades sociais, assertividade (comportamento assertivo) e *locus* de controle com o intuito de permitir a criação de um programa para realizar a intervenção pós-diagnóstico no referido grupo ocupacional.

3 MÉTODO

Realizou-se um estudo exploratório, descritivo, de corte transversal, utilizando o método quantitativo de pesquisa. A presente pesquisa foi autorizada por Comitê de Ética em Pesquisa sob nº 57960216.0.0000.5162. A coleta dos dados foi realizada com amostra de 46 participantes (n=46) e foram utilizados os seguintes instrumentos: (i) Questionário Sócio-demográfico-ocupacional (QSDO); (ii) Escala de Assertividade de Rathus (RAS); (iii) Inventário de Habilidades Sociais; e (iv) Escala de

Locus de Controle do Trabalho (WLCS). O Inventário de Habilidades Sociais é composto por 38 itens, organizados em cinco escalas com alfas de Cronbach oscilando entre 0,74 e 0,97: F1 - enfrentamento e autoafirmação; F2 - autoafirmação na expressão de sentimentos positivos; F3 - conversação e desenvoltura social; F4 - Auto-exposição a desconhecidos ou a situações novas e F5 - autocontrole da agressividade. O Inventário de Habilidades Sociais configura-se em um teste notoriamente psicométrico que avalia um conjunto de desempenhos em que a pessoa apresenta maior ou menor competência social (Del Prette & Del Prette, 2010). A RAS é composta por 30 itens que descrevem comportamentos apresentados em situações do cotidiano com o objetivo de mensurar a intensidade das reações diante de eventos estressantes. A versão adaptada e validada para uso no Brasil (Pasquali & Gouveia, 1990), é organizada em duas escalas (inibição e desinibição) ambas com adequada consistência interna ($\alpha = 0,81$). A WLCS foi desenvolvida por Spector em 1998 e validada para a uso no Brasil por Bastos em 1991. A escala é composta por 16 itens que avaliam a internalidade (itens 1, 2, 3, 4, 7, 11, 14 e 15) ou externalidade (itens 5, 6, 8, 9, 10, 12, 13 e 16) do locus de controle apresentado pelo indivíduo (Carneiro & Fernandes, 2015). Adicionalmente o QSDO, elaborado especificamente para este estudo, foi construído com o objetivo de caracterizar a amostra participante desta pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os participantes eram em sua maioria homens (67,4%), casados/as ou em união estável (69,6%), com filhos (58,7%), renda individual de até 5 salários mínimos (43,4%), exercendo funções administrativas (73,9%), geralmente em um sistema de turnos fixos (87,0%). Os resultados obtidos com a aplicação da RAS indicaram que 56,5% foram classificados como assertivos, 21,7% muito assertivos, 17,4% pouco assertivos e 4,3% nada assertivos.

Os treinamentos de assertividade desempenham papel importante para o ambiente laboral, por trabalharem com tarefas progressivas, exercícios situacionais e ensino de estilos de comunicação de "passivo" para "assertivo", de modo que a cultura organizacional exerça papel fundamental para o sucesso do treino assertivo de modo que facilite a convivência civilizada entre os pares. (Bandeira *et al*, 2005; Missiato, Feitosa & Rodríguez, 2019)

Na avaliação do desempenho social dos participantes em diferentes situações indicou que entre os homens (n=31) existe um bom repertório em habilidades de enfrentamento de risco ($\mu = 2,03$; DP = 0,51) e habilidades de auto exposição a desconhecidos ou a situações novas ($\mu = 1,80$; DP = 0,61). Foi identificado neste grupo a necessidade do desenvolvimento de treinamentos para a melhoria das habilidades de auto afirmação na expressão de afeto positivo ($\mu = 2,47$; DP = 0,50), conversação e desenvoltura social ($\mu = 1,41$; DP = 0,53) e autocontrole da agressividade em situações aversivas (μ

=1,47; DP = 0,44). Entre as mulheres (n=15), foi observado um bom repertório em habilidade de enfrentamento de risco ($\mu = 2,13$; DP = 0,62), autoafirmação na expressão de afeto positivo ($\mu = 2,82$; DP = 0,49) e auto exposição a desconhecidos ou a situações novas ($\mu = 1,88$; DP = 0,84). A necessidade de treinamentos para a melhoria das habilidades em conversação e desenvoltura social ($\mu = 1,59$; DP = 0,79) e autocontrole da agressividade em situações aversivas ($\mu = 1,35$; DP = 0,60) também foi identificada entre as mulheres deste estudo.

Assim, para a referida amostra, pode-se entender que o exercício das habilidades de conversação e desenvoltura social e autocontrole de agressividade em situações aversivas apresentam-se com maior demanda para desenvolvimento, sugerindo a necessidade de utilizar estratégias que se possam suprimir ou sublimar comportamentos pouco desenvolvidos. Para tanto, ferramentas como dinâmicas de grupos, vivências, resolução de problemas e *role playing* são estratégias que comumente apresentam boa eficácia, fazendo com que haja aumento nos níveis dos fatores das HS. Destaca-se que quando socialmente habilidosos, esses profissionais poderão contribuir significativamente para a melhoria do seu desempenho pessoal, profissional, familiar e social (Loureiro, 2013; Del Prette & Del Prette, 2017).

Quanto ao Locus de Controle dos participantes, os resultados apontaram a prevalência do *Locus* de Controle Interno ($\mu = 29,43$; DP = 4,02) em relação ao *Locus* de Controle Externo ($\mu = 15,52$; DP = 5,06). Dessa forma, Carneiro e Fernandes (2015, p. 266), em estudos realizados sobre *Locus* de Controle e Bem-estar organizacional, exemplificam esse aspecto, uma vez que, trabalhadores com tendências em LCI, se identificam com o ambiente de trabalho, pois conseguem perceber “[...] oportunidades de crescer e se expressar em seu trabalho; mostram-se orgulhosos e identificados com a organização em que trabalham; acreditam que o seu salário é justo; estabelecem relacionamentos saudáveis com os colegas”. Assim, tendo conhecimento que muitas vezes, existe uma cobrança exacerbada quanto a atuação do policial, é de extrema importância reconhecer resultados relacionados diretamente a LCI, uma vez, quem possui tendência para Internalidade, possui maior domínio sob suas competências, gerando bem-estar em relação a vida pessoal e o ambiente organizacional.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O trabalho é um elemento fundamental tanto para saúde quanto para a fonte de prazer, entretanto, pode causar sofrimento e desencadear doenças nos trabalhadores, e desta forma, provocando desgastes físicos e desgastes psíquicos.

A Polícia Rodoviária Federal ao mesmo tempo em que desempenha importantes ações como: fiscalização de trânsito, combate ostensivo a criminalidade no intuito de garantir a segurança nas

rodovias federais e ordem pública e cuidam da repressão imediata, estão expostos cotidianamente a desgastes físico e emocional acentuados, contexto primordial para o desenvolvimento das habilidades sociais, em prol de melhor saúde emocional, qualidade de vida e sucesso profissional destes trabalhadores.

Aponta-se como limitador, além da amostra aleatória, a falta de estudos que discutam a saúde física e/ou mental do Policial Rodoviário Federal, e possam mostrar como atuar para a melhoria das condições de trabalho deste grupo ocupacional. Pode se observar neste estudo, a importância do treino de assertividade para a comunicação assertiva, e do Treinamento de Habilidades Sociais, como alternativas valiosas em situações diagnosticadas neste estudo, dada a importância das ferramentas no desenvolvimento de habilidades necessárias para o desempenho adequado das equipes, atuando então como um modelo de medida para a promoção de saúde e prevenção ao adoecimento dos trabalhadores nessa organização.

A avaliação específica do Locus de controle, aponta como o PRF media sua percepção como profissional inserido no contexto estressante frente a sua responsabilidade para com os desafios e expectativas diárias, e embora o contexto de trabalho seja *a priori* negativo, o quadro se mostra outro pois a predominância de LCI tende a promover relacionamentos mais dinâmicos entre superiores e colegas, permite que os colaboradores criem e reconheçam oportunidades de crescimento e se permitem compreender como autônomos em suas tomadas de decisão de modo a modular de forma positiva as relações entre os pares e para com o ambiente, permitindo uma organização com direcionamento mais saudável em seu cotidiano.

Esta pesquisa identificou habilidades sociais de grande importância para o trabalho policial, sendo sugerida a implementação de programas de capacitação específicos para reduzir os déficits apresentados, uma vez que estes podem tornar-se fonte de problemas futuros para a instituição e indivíduos, bem como a sugestão da continuidade de estudos e intervenções com o público alvo visando a saúde e bem estar deste grupo de trabalhadores.

REFERÊNCIAS

- Bandeira, M., Quaglia, M. A. C., Bachetti, L. S., Ferreira, T. L., & Souza, G. G. (2005). Comportamento assertivo e sua relação com ansiedade, locus de controle e auto-estima em estudantes universitários. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 22(2), 111-121.
- Bolsoni-Silva, A. T., & Carrara, K. (2010). Habilidades sociais e análise do comportamento: compatibilidades e dissensões conceitual-metodológicas. *Psicologia em Revista, Belo Horizonte*, v. 16, n. 2, p. 330-350, agosto 2010.
- Caballo, V. E. (2014). *Manual de técnicas de terapia e modificação do comportamento*. São Paulo: Livraria Santos, 2014.
- Carneiro, L. L., & Fernandes, S. R. P. (2015). Bem-estar pessoal nas organizações e lócus de controle no trabalho. *rPOT*, 15(3), jul-set, pp. 257-270.
- Costa, J. R. A.; Lima, J. V.; Almeida, P. C. Stress no trabalho do enfermeiro. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, v. 37, n. 3, p. 63-71, 2003.
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (1999). *Psicologia das habilidades sociais: terapia e educação*. Petrópolis: Vozes.
- Del Prette, A., & Del Prette, Z. A. P. (2010). Habilidades sociais e análise do comportamento: Proximidade histórica e atualidades. *Revista Perspectivas*, v. n. 2, p. 104-115.
- Del Prette A., Del Prette, Z. A. P. (2017). *Competência Social e Habilidades Sociais: Manual Teórico-prático*. Petrópolis: Editora Vozes.
- Grilo, A. M. (2012). Relevância da assertividade na comunicação profissional de saúde-paciente. *Psic., Saúde & Doenças*, Lisboa, v. 13, n. 2, p. 283-297.
- Guimarães, L. A. M.; Faleiros, F.; Silva, M. C. M. V.; Camargo, D. A.; Rigonatti, L. F., & Carvalho, R. B. (2015). Saúde mental do trabalhador e contemporaneidade. In: Guimarães, L. A. M.; Camargo, D. A., & Silva, M. C. M. V. (Orgs.). *Temas e pesquisas em saúde mental e trabalho*. 1. ed. - Curitiba, PR: CRV, 2015. 258 p.
- Guimarães, L. A. M.; Veras, A. B., & Cestari, J. (2017). De Ramazzini a Dejours. In: Guimarães, L. A. M.; Veras, A. B. (Orgs.). *Saúde psíquica e trabalho*. Campo Grande, MS : UCDB, 2017. 185 p.
- Houdmont, J., & Leka, S. (2010). An Introduction to Occupational Health Psychology. In: Leka, S., & Houdmont, J. (Eds.). *Occupational Health Psychology*. West Sussex: Blackwell Publishing Ltd, p. 1–30.
- Inocente, N. J., & Guimarães, L. A. M. (2004). Habilidades Sociais No Trabalho. In: Grubits, S., & Guimarães, L. A. M. (Eds.). *Série Saúde Mental e Trabalho*, v. 2, Casa do Psicólogo.

Lacaz, C. E. (2009). Contribuições para a construção de um modelo biossocial de liderança: testosterona, relação digital e lócus de controle. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo.

Leme, V. B. R., Del Prette, Z. A. P., Koller, S. H., & Del Prette, A. (2016). Habilidades sociais e o modelo bioecológico do desenvolvimento humano: análise e perspectivas. *Psicologia e Sociedade*, v. 28, n.1, p.181-193.

Levi, L. (2017). Bridging the Science–Policy and Policy–Implementation Gaps. In: Cooper, C. L., & Quick, J. C. (Org.). *The Handbook of Stress and Health*. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd. p. 7–23.

Loureiro, C. (2013). Treino de Competências Sociais - Uma Estratégia em Saúde Mental: Técnicas e Procedimentos para a Intervenção. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*, (9), 41-47.

Marchezini-Cunha, V., & Tourinho, E. Z. (2010). Assertividade e autocontrole: interpretação analítico-comportamental. *Psic.: Teor. e Pesq.*, v. 26, n. 2, p. 295-304, Brasília.

Missiatto, L. A. F., Feitosa, F. B., & Rodríguez, T. D. M. (2019). Correlações entre Assertividade, Condições Laborais, Estresse e Depressão de Servidores do INSS/RO. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 39, e188004.

Naves, R. M.; Rotundo, R. C. B.; Carvalho, K. D. R., & Baia, F. H. (2011). Treinamento de Habilidades Sociais em Grupo: Uma Intervenção com Tarefas Lúdicas. *Psicologia em Pesquisa, UFJF*, 5(01), 39-50, Janeiro-Junho de 2011.

Oliveira, J. M. (2010). Lócus de controle e a efetiva empresarial em microempresários do estado do Rio Grande do Norte. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Programa de Pós-Graduação em Administração. Natal.

Pasquali, L., & Gouveia, V. V. (1990). Escala de Assertividade RATHUS-RAS: Adaptação Brasileira. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 6, n. 3, p. 233 - 249.

PRF. Polícia Rodoviária Federal, 2017. Disponível em: <<https://www.prf.gov.br/portal/acesso-a-informacao/institucional/historia>>. Acessa em: 20 out 2017.

Randall, R., & Nielsen, K. (2010). Interventions to Promote Well-Being at Work. In: Leka, S., & Houdmont, J. *Occupational Health Psychology*. West Sussex: Blackwell, p. 88-123.

Silva, M. C. M. V. (2018). Locus de controle. In: Mendes, R. (Org.). *Dicionário de saúde e segurança do trabalhador: conceitos, definições, história e cultura*. Nova Hamburgo, RS: Proteção Publicações Ltda. 1280 p.

Tamayo, A. (2014). *Cultura e saúde nas organizações*. Porto Alegre: Artmed.