

# CURSO DE FORMAÇÃO SINDICAL

## TEMA: RELAÇÕES INTERPESSOAIS (VERBAL E NÃO VERBAL)

19 de março de 2014

### ***Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho***

*\* José Carlos Martins da Silva*

Para a maioria das pessoas, o trabalho é um importante componente da vida, não apenas no sentido material (salário, benefícios), como também em relação ao desempenho das atividades e para o contato social.

Hoje se sabe que o cotidiano do trabalho influi na vida e nas emoções das pessoas. Por exemplo, a realização de um projeto de trabalho importante resulta em sentimentos positivos, assim como uma discussão com o chefe pode acarretar sentimentos de preocupação. Por isso, as organizações precisam, de alguma forma, proporcionar um ambiente de trabalho agradável, pois perceberam a influência do bom ambiente para a produtividade, e, por consequência, o andamento do trabalho.

Assim, alguns fatores se tornaram fundamentais para a realização do trabalho: o ambiente, o relacionamento, saber como as pessoas se sentem com relação às suas tarefas, enfim, uma visão mais global do trabalhador.

#### **Relacionamento interpessoal**

O processo de interação humana se encontra presente nas organizações e a forma como se dão essas interações influencia os resultados de toda a empresa.

Conviver com o outro não é uma tarefa fácil, e conviver com o outro no trabalho sem entender o comportamento de cada um é praticamente impossível.

Cada um de nós possui algumas noções sobre o comportamento e as reações de outras pessoas, e até já desenvolveu certa habilidade para lidar com as maneiras diferentes que cada um possui. Porém, essas noções são empíricas e nos baseamos apenas no que "achamos" nem sempre é um bom caminho.

Se considerarmos essa interação de pessoas num ambiente organizacional, temos de levar em consideração que as pessoas não funcionam como máquinas e que muitas vezes o comportamento é diferente do que se espera. Isso porque, quando estamos em interação com outras pessoas, o funcionamento de ser de cada um é afetado, alterando o que se poderia chamar de "previsto ou esperado".

Segundo Moscovici (1994), nas empresas, a interação humana ocorre em dois níveis concomitantes e interdependentes. O nível da tarefa é o que podemos observar que é a execução das atividades individuais e em grupos. Já o socioemocional se refere às sensações, aos sentimentos que são gerados pela convivência.

Se esses sentimentos são positivos, o nível da tarefa é facilitado, gerando uma produtividade satisfatória. Se, ao contrário, o clima emocional não é satisfatório, a tarefa passa a sofrer os efeitos, que muitas vezes se manifestam com interações de desagrado, antipatia, aversão etc.

A interação socioemocional pode favorecer o resultado do trabalho e as relações interpessoais. Se os processos são construtivos, a colaboração e o afeto predominam, o que possibilita a coesão do grupo. Caso contrário, o grupo passa a ter conflitos internos. O que se observa é que para trabalhar bem, e em grupo, as pessoas precisam possuir não apenas competências técnicas para realizar suas funções, mas também competências emocionais.

Vemos que a realização eu-eu é fundamental na interação com os outros; a forma como eu me vejo, minhas motivações, ideologia, influem em cada interação interpessoal.

A harmonia consigo mesmo, a autoaceitação e valorização, o bem-estar físico e mental, proporcionam um equilíbrio na relação com o outro. Muitas vezes, as dificuldades que surgem na relação eu-outro são causadas pelo não equilíbrio da relação eu-eu. Portanto, é fundamental o equilíbrio eu-eu, para que se possa estar bem com os outros.

Numa organização, a presença de um líder habilidoso é muito importante nesse processo. Ele poderá conduzir sua equipe para o sucesso e, se possui habilidades para lidar com as emoções e com a qualidade de vida, fará a diferença de forma positiva no seu grupo de trabalho.

A qualidade de vida no trabalho não decorre apenas de bons salários e planos de benefícios, mas do tratamento humano que valorize a gentileza, a possibilidade de expressar os pontos de vista divergentes, do respeito, do relacionamento sincero.

No trabalho, os indivíduos apresentam sua maneira pessoal de lidar com seus sentimentos e emoções, e essa maneira própria entra em contato com outros indivíduos, que também possuem sua maneira própria. Essas emoções entram em contato diariamente, criando uma atmosfera diferente em cada setor, cada departamento, visto que cada local tem suas características próprias de conduzir seu trabalho, de discutir os problemas, e de como seus líderes lidam com as pessoas. O que facilita ou dificulta essas relações são o autoconhecimento e o conhecimento do outro, que fazem com que se amplie a compreensão de como as pessoas atuam no trabalho.

Bom Sucesso (2002, p. 29-30) destaca algumas dificuldades mais observadas na dimensão interpessoal.

**a) Falta de objetivos pessoais:** trata-se de pessoas que possuem dificuldades em traçar rumos para o seu futuro. Desanimam diante de obstáculos, e não se mostram criativas para buscar soluções, se sentem frustradas e, por isso, mudam continuamente seu rumo. Nos processos de mudanças, são levadas pelos outros, aguardando sempre as instruções. Muitas vezes, trabalham em profissão que não gostam, mas não apresentam atitudes para novos redirecionamentos. "Uma professora de escola de primeiro grau participou de um programa de integração de equipes e se mostrou indignada com os baixos salários da sua categoria. Tendo participado de outro projeto, 10 anos depois, voltou a se queixar da mesma situação. Estimulada a refletir sobre isso, percebeu as consequências paralisadoras da sua postura acomodada e da falta de estabelecimento de objetivos pessoais. Compreendeu o tempo perdido, esperando que sua profissão fosse valorizada. Constatou que poderia ter feito "dois cursos superiores" nesse período, passando a atuar como professora (que é sua vocação), mas vinculada a uma universidade ou a outra instituição".

**b) dificuldade em priorizar:** muitas pessoas se queixam da "falta de tempo" para realizar suas tarefas. O que muitas vezes se percebe é a grande dificuldade em estabelecer prioridades. Muitas vezes, acumulam tarefas sem avaliar as reais possibilidades de executá-las, ou a dificuldade para dizer "não", se propõem a fazer coisas que não é possível cumprir. Para realização das tarefas, saber administrar o tempo é fundamental. Para ilustrar esse fato, segue o exemplo: "Convivemos com uma executiva que representa um modelo desse perfil. Sua vida pessoal demandava um esforço excessivo: tinha quatro filhos e os levava pessoalmente à escola. Tinha frequentemente dificuldades em manter uma empregada doméstica, devido ao trabalho adicional. Além do emprego que lhe absorvia oito horas diárias, praticava tênis, fazia yoga, cur-

so de atualização em língua inglesa. Estava constantemente atrasada para todos os compromissos. Sempre que lhe sugeriam repensar suas prioridades e abrir mão de algumas atividades, armava que tudo isso era essencial e não havia como desistir de qualquer uma delas. Sua qualidade de vida era baixa, especialmente pela permanente tensão resultante dos atrasos. Estimulada a refazer seu plano de vida e traçar prioridades, descobriu que sua busca de prazer em atividades alternativas se tornou uma obsessão e, um lugar de lazer, acabava gerando tensão e estresse. Decidiu tornar essas atividades eventuais, sem o compromisso de 'cursos com dia e hora marcados', se concentrando na sua atividade profissional e estabelecendo novos papéis e responsabilidades para os filhos, que vinham se tornando acomodados e sem iniciativa". Vemos aqui claramente, nesse exemplo, o quanto pessoas têm dificuldades para priorizar o que realmente é importante, acabam com muitas atividades, de que normalmente não conseguem dar conta.

**c) dificuldade em ouvir:** a maioria dos conflitos acontece em virtude da dificuldade que temos em ouvir e compreender o outro. Temos o hábito de julgar o outro a partir dos nossos valores, se esquecendo de respeitar as diferenças individuais. A nossa dificuldade em ouvir o outro aumenta, principalmente se temos pontos de vista diferentes. Muitos gerentes avaliam sua equipe a partir dos seus próprios paradigmas, da sua maneira de ver o que é certo e errado, não acenando com a possibilidade de considerar o pensamento do outro, sem querer ouvir o que as pessoas pensam. É fundamental que um gestor queira saber o ponto de vista de sua equipe, perguntar antes de julgar, permitir que sejam dadas sugestões, criar espaços para que diferentes percepções possam vir à tona, solicitar sempre que possível a participação de todos. A maioria dos exemplos de grandes corporações aponta para resolução de inúmeros problemas, o saber ouvir, dar espaço para que as pessoas que contribuem com seu trabalho possam trazer soluções para o dia a dia.

\* **José Carlos Martins da Silva** - historiador, pedagogo, psicólogo clínico, pós-graduado em Psicologia/Psicopedagogia, professor universitário, especialista em Gestalt Terapêutica, Análise Transacional e Análise do Discurso, membro da União Nacional de Analistas Transacionais (Unat), e formador de gestores e coordenadores de diversos Estados.



**SINPEEM**  
SINDICATO DOS PROFISSIONAIS EM  
EDUCAÇÃO NO ENSINO MUNICIPAL-SP