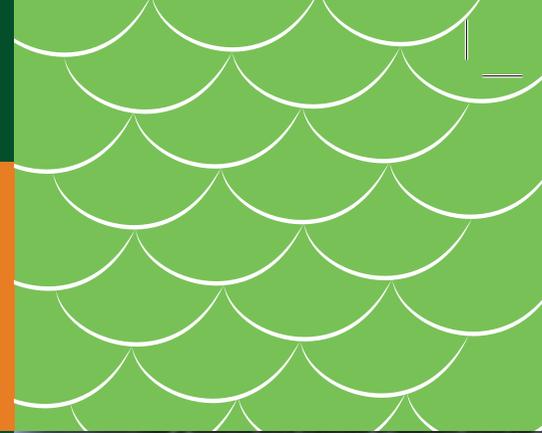




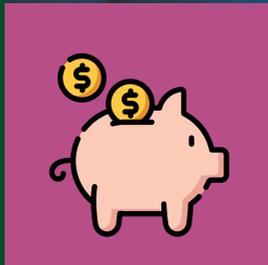
FAS
Fundação
Amazônia
Sustentável



RELAÇÕES INTERPESSOAIS

*Curso Técnico em Gestão de
Desenvolvimento Sustentável*

Projeto Amazonas Sustentável

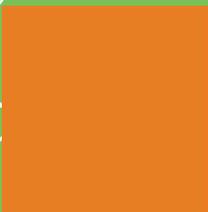
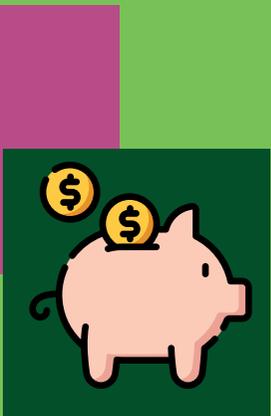
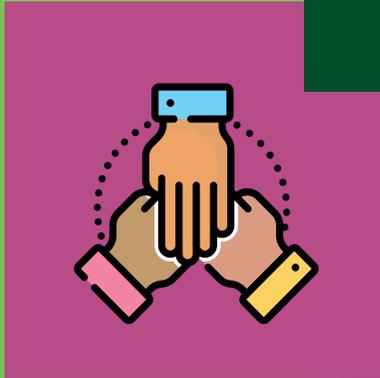
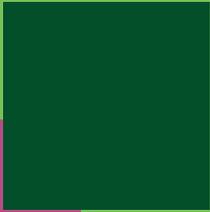


Apoio:



Parceria:







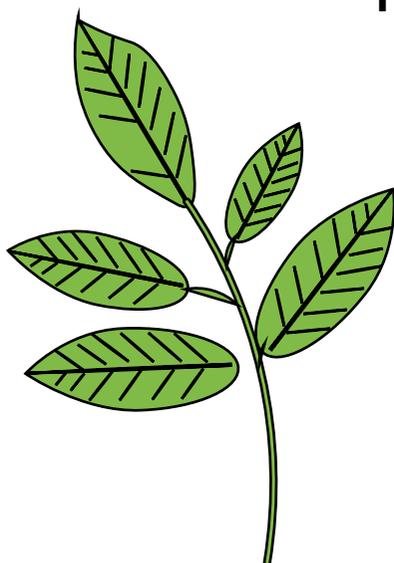
RELAÇÕES INTERPESSOAIS

*Curso Técnico em Gestão de
Desenvolvimento Sustentável*

Projeto Amazonas Sustentável

2022

Fundação Amazônia Sustentável (FAS)



Parceria



FICHA TÉCNICA

Fundação Amazônia Sustentável (FAS)

Superintendência

Virgílio Viana - Superintendente Geral

Valcléia Solidade - Superintendente de Desenvolvimento Sustentável de Comunidades

Victor Salviati - Superintendente de Inovação e Desenvolvimento Institucional

Luiz Villares - Superintendente Administrativo-Financeiro

Michelle Costa - Superintendente de Gestão e Planejamento

Projeto Amazonas Sustentável (PAS)

Coordenação geral - Gil Lima

Relações Interpessoais

Texto - Fabrynne Lohayne Freiras de Souza

Revisão - Gracy Oliveira

Projeto gráfico - UP Comunicação e Ana Paula Pimenta

Cartilha produzida como parte integrante do módulo de “Relações Interpessoais”, do Curso Técnico em Gestão do Desenvolvimento Sustentável, desenvolvido pela FAS, em parceria com a Petrobras, com o apoio do Cetam.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Relações interpessoais e mediação de conflitos
[livro eletrônico] / Fundação Amazônia
Sustentável. -- Manaus, AM : Fundação Amazônia
Sustentável, 2022.
PDF

Bibliografia.
ISBN 978-65-89242-70-3

1. Administração de conflitos 2. Desenvolvimento econômico 3. Relações interpessoais 4. Relações interpessoais - Aspectos econômicos 5. Ambiente de trabalho - Administração

22-105864

CDD-658.4053

Índices para catálogo sistemático:

1. Administração de conflitos : Administração de empresas 658.4053

Eliete Marques da Silva - Bibliotecária - CRB-8/9380

ÍNDICE

Introdução **06**

07 Comportamento humano nas empresas

O trabalho e a satisfação da necessidade **10**

12 Segurança

Necessidades primárias **13**

15 Necessidades primárias egoísticas

REFERÊNCIAS **17**



1. Introdução

As relações interpessoais são fundamentais para socialização do indivíduo em qualquer ambiente, principalmente, no do trabalho. Hoje, espera-se dos profissionais muito mais que o trabalho braçal e horário cumprido.

Neste contexto, o indivíduo precisa desenvolver habilidades como a criatividade, a pro-atividade, a interatividade.

Existem inúmeros fatores que influenciam o clima de uma equipe de trabalho. Entre eles estão o respeito aos colegas e à hierarquia, a capacidade de auxiliar e a preocupação com os objetivos coletivos.

Invariavelmente, as empresas que se preocupam com as relações humanas são as que mais alcançam sucesso. A explicação é simples: ter um bom relacionamento entre as equipes gera maior produtividade.

Nesta cartilha, o leitor vai conhecer fatores importantes para que o ambiente de trabalho seja agradável e produtivo. Boa leitura!



2. Comportamento humano nas empresas

Quais são as relações entre as pessoas que trabalham numa mesma sala, numa loja, numa empresa, numa fábrica, num hospital, numa escola?

Ninguém duvida de que os trabalhadores são pessoas humanas e que suas vidas continuam quando deixam o portão da fábrica, o elevador da firma, a porta do colégio e, depois, atiram-se a atividades mais espontâneas, mais desejadas e criativas.



Ambiente de trabalho dos produtores de castanhas. Foto: Dirce Quintino

Passamos cerca de um terço das horas do dia no trabalho. Isso leva a crer que devemos esperar que o trabalho satisfaça muitos tipos de necessidades — físicas, sociais, egoísticas — e que, além disso, essas necessidades possam ser preenchidas de muitas maneiras diferentes — fora do trabalho, em torno do trabalho e por meio do trabalho.

Há muitos anos, a maior parte das pessoas vivia na zona rural. A família representava a unidade econômica básica. O pai trabalhava no campo e a mãe cuidava da alimentação da família.

Naquele tempo, não havia ainda os supermercados, a dona de casa cozinhava, lavava, fiava a lã. As relações no trabalho e na família eram as mesmas. Sem patrão, as relações entre os indivíduos eram mais simples e fáceis, a hierarquia era de pai para filho. O trabalho era criativo e dava muita satisfação. O homem velho ensinava aos mais novos e as pessoas se conheciam, participavam das festas, riam juntas e sofriam os dissabores da vida juntas.

Contudo, o trabalho passou por uma transformação e começou a especializar-se, e se isso trouxe vantagens, trouxe também desvantagens, como aborrecimento e perda do sentimento de importância pessoal, do orgulho de estar fazendo alguma coisa importante.

Que satisfação pode ter um trabalhador que passa o dia todo acionando botões de um elevador? Ou fazendo pontas de parafuso durante 10 anos?

Qual a satisfação que pode ter um operário, quando o filho pergunta:

- 1. Pai, o que o senhor faz?**
- 2. Cabeça de prego...**

O progresso industrial fez a empresa crescer, mas o chefe ficou cada vez mais distante dos funcionários. Antigamente, o aprendiz conversava com o superior, hoje um homem pode passar a vida inteira numa firma sem nunca ter conversado com o gerente e muito menos com o presidente.

Há escolas em que os alunos não conhecem o diretor e não sabem o nome de todos os professores e coordenadores.

Este tipo de abordagem que o progresso industrial trouxe está longe de provocar o entusiasmo do empregado, pois – de maneira geral, as pessoas preferem que tanto os amigos quanto os inimigos sejam pessoais. Mesmo um mal patrão conhecido é preferível que um chefe nunca visto.

No passado, as mudanças no trabalho eram raras. O comportamento era regrado pela tradição e o que o trabalhador tinha que fazer era obedecer ao patrão e as pessoas mais velhas. Mas, a indústria moderna muda constantemente para atender às solicitações do mercado consumidor. Contudo, o padrão do comportamento das pessoas é apresentar resistência às mudanças e, por isso, o desafio de motivar os colaboradores num ambiente de trabalho tornaram-se mais complexo.



Reunião com o chefe e a equipe da linha de produção de castanhas. Foto: Dirce Quintino

A Revolução Industrial tornou a vida mais fácil para nós, mas com sacrifício das recompensas, satisfações e relacionamento humano no trabalho. O homem sacrifica-se no trabalho para desfrutar o fim de semana.

3. O trabalho e a satisfação da necessidade

No trabalho, o indivíduo alcança várias formas de satisfazer as necessidades. Assim, satisfeitas as necessidades ou parte delas, o indivíduo começa a ter um relacionamento humano mais efetivo e menos conflitante.

Há necessidades físicas, necessidades sociais e necessidades ditas egoísticas.

As principais necessidades físicas no trabalho são:

- *Dinheiro*
- *Segurança*

Por que você trabalha?

Ora, que pergunta. Para ganhar dinheiro...

A necessidade de ganhar a vida é a mais poderosa e singela razão que leva as pessoas a trabalhar, apesar de haver outros incentivos também valiosos. A primeira solicitação que uma pessoa faz sobre o trabalho é se ele fornecerá bastante dinheiro para manter um padrão adequado de vida.

Um padrão adequado de vida depende muito das pessoas, mas as conquistas tecnológicas passam a exigir que o indivíduo ganhe cada vez mais dinheiro para comprar casa, televisão em cores, automóvel e eletrodomésticos sofisticados.

O interesse por bens materiais é uma característica de nossa cultura. O problema paralelo do salário é de importância vital no estabelecimento de relações humanas no trabalho. Segundo uma pesquisa realizada nos Estados Unidos, não há nenhum fator isolado em todo o campo das relações trabalhistas que cause mais baixa moral, que crie insatisfações individuais, que encoraje a falta ao trabalho, que aumente a mobilidade no trabalho, que quebre a produção, do que diferenças claramente injustas na tabela de

salários pagos aos diferentes indivíduos no mesmo grupo de trabalho e na mesma empresa.

- Veja você, eu ganho R\$ 5 por hora. Bem, meu cargo é mais importante que o do meu primo que trabalha nesta firma.
- Que faz ele?
- E mecânico também, mas ganha mais do que eu, R\$ 8,5 por hora. Ele faz a mesma coisa que eu faço, acho que até menos.
- E por isso você chega tarde.
- Ah! é por isso. Chego tarde de propósito. Os outros ganham mais do que eu, então que cheguem no horário. Alguém tem de me perguntar um dia porque estou descontente.



4. Segurança

Segurança no trabalho é uma necessidade humana fundamental e, às vezes, mais importante do que o pagamento ou o progresso.

Quero ter a certeza de que meu futuro está assegurado, que não perco meu emprego, que posso educar meus filhos.

Você não sairia dessa firma para ganhar mais?

Só se for muito mais, mas acho que assim mesmo iria pensar. Aqui todos gostam de mim, o chefe é meu amigo; estou aqui há 10 anos; meus amigos trabalham aqui... aqui tenho certeza de que sou alguém.

Nos últimos anos, o progresso industrial e a automação têm trazido o desemprego, o que cria profundas ansiedades no trabalho.

A segurança no futuro e no trabalho contribui para o melhoramento do relacionamento do empregado com a empresa e com os outros colegas de trabalho.



5. Necessidades primárias

Todo homem é normalmente social, deseja o convívio, forma amizades, torna-se infeliz quando isolado muito tempo.

Quando um empregado se sente infeliz no ambiente da família, geralmente o trabalho provê grande parte da satisfação das necessidades sociais:

O trabalho cria amizades e as fortalece. Pertencer a um grupo, a uma panelinha dá satisfação e integra os empregados. Há uma sensação de integração, de identificação nos grupos informais das empresas.



Grupo de trabalhadores da produção de produtos de cacau. Foto: Dirce Quintino

Esses grupos consolidam o moral da firma e facilitam as relações humanas. Os grupos de trabalho pequenos favorecem o intercâmbio de ideias, o relacionamento humano, o trabalhar junto, a alegria de poder ajudar o outro.

O operário que trabalha numa linha de montagem e só pode conversar com o companheiro que vem antes e o que vem depois, que não cria nada, é um autômato, enfadado com o serviço, torna-se ansioso e é mais propenso a faltar e a mudar de emprego. Sente falta do contato humano, do calor afetivo dos demais, de poder rir com os outros, de ajudá-los e ser ajudado.

Normalmente, um empregado como pessoa humana gosta de:

- ✓ SER TRATADO COM JUSTIÇA
- ✓ SER ELOGIADO
- ✓ TER ATENÇÃO DO CHEFE
- ✓ SABER QUAL SUA SITUAÇÃO

São expressões que diagnosticam relações humanas doentias:

- Não, ele tem de ouvir. Eu tenho razão. Fui injustiçado. Pelo menos tem de me ouvir.
- Há mais de dois anos que trabalho nesta firma. Não faltei um só dia, nunca cheguei tarde, minha produção é acima da média. NUNCA ninguém me deu uma palavra de apoio, nunca ninguém me disse: MUITO BEM, CONTINUE ASSIM.
- Não sei qual minha situação na firma. Hoje estou neste setor, amanhã me mandam para outro. Não sei se vou ser despedido ou promovido.
- Meu chefe passa por mim como se eu fosse uma máquina, não me diz nem bom dia, coisa que se diz a qualquer ser humano.



5. Necessidades primárias egoísticas

A pessoa humana gosta de estar fazendo alguma coisa que julga ser útil aos outros, que seu trabalho é importante.

Uma das piores formas de punição usadas pela escola era mandar copiar 100, 200 vezes uma frase como castigo. O aluno trabalhava alimentando a frustração, a agressão contida, o desejo de vingança.

Certos exércitos mandam seus soldados cavar buracos e enterrá-los de novo, para adestrá-los na disciplina.

Por outro lado, há atividades que envolvem as pessoas e elas se sentem necessárias, úteis. Uma das maiores necessidades do homem é sentir que está realizando alguma coisa, que está fazendo algo de valor.

- Este trabalho é uma droga. Não sou ninguém; sinto que não estou realizando nada para ninguém, sou um inútil. Sou tão pequeno nesta empresa que, se eu faltar uma semana, ninguém fica sabendo. Ninguém sabe meu nome, onde moro, se sou casado, se me alimento...
- Sou atendente de hospital. Trabalho o dia todo, não venço o serviço, mas ajudo tanta gente que precisa, tantos doentes, coitados.
- Você viu o trabalho que a gente fez; a professora elogiou e pediu uma cópia; ela vai precisar para dar aula em outro colégio. Bacana, não é?
- Meu trabalho é muito importante. Fiscalizo, à noite, a linha férrea para a segurança dos trens. Do meu trabalho depende a segurança dos passageiros.
- Foi dura a empreitada, mas valeu a pena. Veja que beleza ficou o trabalho.

Como explicar que há empregados preguiçosos, desleixados, improdutivos? É preciso verificar se tal comportamento é sinal de:

- ✘ INSATISFAÇÃO PARA COM O TRABALHO
- ✘ INSATISFAÇÃO PARA COM A SUPERVISÃO
- ✘ INSATISFAÇÃO PARA COM OS COMPANHEIROS DE TRABALHO.

É certo que o ato mesmo de trabalhar satisfaz necessidades básicas humanas. Oitenta por cento dos empregados que foram questionados se trabalhariam após ganhar na loteria deram resposta afirmativa. O trabalho dá a sensação de pertencer à sociedade, leva a formar amigos, proporciona o sentimento de ter um propósito na vida.

É certo que as condições de vida, hoje, proporcionam mais ensejo de diversão, e o lazer vai-se constituindo uma diversão comercializada que apela muito à motivação humana. As viagens são favorecidas e estimuladas. Cada vez mais começa-se a separar, de um lado, trabalho e, de outro, diversão, como duas coisas antagônicas e até conflitantes.

Isso tem prejudicado um bom relacionamento humano no trabalho.



Vendedora com os produtos feitos de cacau. Foto: Dirce Quintino

REFERÊNCIAS



Fundação Amazônia Sustentável (FAS)

Criada em 2008, a Fundação Amazônia Sustentável (FAS) é uma organização não governamental e sem fins lucrativos que promove o desenvolvimento sustentável na Amazônia. Reconhecida como uma entidade de assistência social, a FAS trabalha para garantir direitos de populações tradicionais por meio de projetos produtivos de base sustentável e de ações de pesquisa, desenvolvimento e inovação.

A Fundação foi criada a partir de uma parceria entre diversas instituições, entre elas a Petrobras. Vinculadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), as ações abrangem as escalas global, amazônica e local, focando nos seguintes eixos: saúde, educação e cidadania, empoderamento comunitário, geração de renda, infraestrutura comunitária, conservação ambiental, gestão e transparência, pesquisa, desenvolvimento e inovação.

A FAS contribui para a conservação ambiental da Amazônia, valorizando a floresta em pé e o bem-estar de comunidades ribeirinhas, com implementação e disseminação de conhecimentos que visem o desenvolvimento sustentável. O objetivo é se transformar em uma referência mundial em soluções para o desenvolvimento sustentável na Amazônia, por meio da valorização da floresta em pé, do empoderamento comunitário e da ampliação e fortalecimento de parcerias.

Missão

Contribuir para a conservação ambiental da Amazônia através da valorização da floresta em pé e sua biodiversidade e da melhoria da qualidade de vida das comunidades ribeirinhas associada à implementação e disseminação do conhecimento sobre desenvolvimento sustentável.

Visão

Ser referência mundial em soluções para o desenvolvimento sustentável na Amazônia, por meio da valorização da floresta em pé e sua biodiversidade, do empoderamento comunitário e da ampliação e do fortalecimento de parcerias.

Confira os programas da FAS:

Programa de Gestão e Transparência (PGT)	Por meio de mecanismos e instâncias de gestão, o PGT atua junto à comunidade interna, com planejamento e avaliação de resultados de programas e projetos.
Programa Floresta em Pé (PFP)	O PFP está focado em quatro ações estratégicas: geração de renda, empreendedorismo, infraestrutura e empoderamento comunitário.
Programa Saúde na Floresta (PSF)	Resultado de ações da Aliança Covid Amazônia, o PSF qualifica o acesso à saúde, com políticas públicas e capacitações de profissionais da área.
Programa de Educação para a Sustentabilidade (PES)	Os trabalhos do PES são voltados à formação de crianças e adolescentes, garantindo oportunidades para uma educação mais inclusiva e de qualidade.
Programa de Soluções Inovadoras (PSI)	Com base em tecnologias sociais e soluções para a sustentabilidade desenvolve-se o PSI, cujos trabalhos focam em parcerias técnicas em PD&I.
Programa de Empreendedorismo e Negócios Sustentáveis (Pensa)	O Pensa auxilia empreendedores de comunidades ribeirinhas e indígenas com incubadora, cursos, oficinas e consultorias para gerir negócios inovadores e acessar créditos.



Contato:

Manaus / Amazonas

Rua Álvaro Braga, 351 Parque 10 | CEP 69054-595 |

(92) 4009-8900 / 0800 722-6459

fas@fas-amazonas.org | fas-amazonia.org



/fasamazonia

Parceria:

