

As Relações Interpessoais no Ambiente de Trabalho: Um Estudo de Caso da Escola Municipal Professora Dalva de Oliveira¹

Rossana Maria Carvalho de Almeida²

RESUMO: Considerando que o ambiente influencia diretamente no comportamento das pessoas de forma positiva ou negativa interferindo no seu espaço e nas suas relações interpessoais, surgiu a inquietação e a necessidade de se fazer um estudo acerca dessas influências. Buscou-se entender a dinâmica dessas relações tendo como ponto de partida a inteligência emocional, atualmente considerada como a responsável pelo sucesso ou insucesso das pessoas. No decorrer do trabalho foi observado como acontecem as relações interpessoais no ambiente de trabalho em estudo e de que forma elas contribuem para harmonizar esse ambiente, mapeado postura da equipe frente à busca de soluções e caracterizado algumas alternativas de melhorar essas relações num esforço coletivo ou individual, onde os resultados revelaram que os sujeitos envolvidos são capazes de promover o bom relacionamento entre a equipe através de atitudes de respeito ao próximo e autocontrole emocional.

Palavras-chave: Relações interpessoais. Ambiente de trabalho. Inteligência emocional.

ABSTRACT: Considering that the atmosphere influences straightly to the people behave in a positive or negative way interfering on their space and interpersonal relationship, so appeared the conflict and the necessity for preparing a research about those influences. We looked for understanding the dynamic of those relationships taking the starting point the emotional intelligence, nowadays considered the responsible for the success or not success at the people. During the research we observed how the interpersonal relationships happen at the job atmosphere in studying and from what way they contribute to harmonize this atmosphere, scratching the team posture to look for solutions and we characterized some alternative to improve those relationships in a collective effort or even individual, where the results revealed that the envolved characters are able to promote the good interaction among the team through the attitudes of respecting the next ones and emotional self control.

Key-words: Interpersonal relationships. Job atmosphere. Emotional Intelligence.

¹ Artigo científico apresentado à Faculdade de Natal - FAL como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Educação. Orientado pela Professora Mestra Maria de Lourdes Gabriel Ferreira Soares.

² Graduada em Pedagogia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN. Coordenadora Pedagógica da Escola Municipal Professora Dalva de Oliveira do município de Natal. Aluna do curso de Especialização em Educação da FAL. E-mail: rossana_almeida@oi.com.br.

INTRODUÇÃO

Em um momento de grandes transformações sociais que se refletem na Escola, se faz necessário um investimento no Educador, que além de participar das mudanças tem um papel fundamental na prevenção da saúde emocional dentro da Escola.

Hoje, mais do que nunca, a educação pede profissionais mais equilibrados emocionalmente e preparados para lidarem com os problemas da vida contemporânea, e que são manifestados por educandos e colegas no ambiente escolar e nas relações interpessoais estabelecidas entre todos.

Considerando que a não satisfação de algumas necessidades do ser humano podem provocar o desequilíbrio e afetar a saúde emocional do indivíduo no seu convívio social, o presente artigo se propõe a avaliar essas questões como forma de sensibilizar a equipe e melhorar a sistemática de trabalho a partir das relações mantidas.

Entretanto, não se pode exigir resultados de uma equipe se esta não tiver um mínimo de comodidade e de condições para realizar suas necessidades básicas. Mas se acredita que quanto melhor e mais bem atendidas estas necessidades tanto melhor será o desempenho de uma equipe.

O ambiente de trabalho é constituído de duas partes distintas: a física (instalações, móveis, decoração, etc) e a social (as pessoas que o habitam). Não se pode esquecer que as pessoas são produtos do meio em que vivem, tem emoções, sentimentos e agem de acordo com o conjunto que as cercam sejam o espaço físico ou social.

Nesse contexto, faz-se necessário entender o que são relações interpessoais, quais suas implicações, de que forma acontecem no ambiente de trabalho da escola em estudo e como se caracterizam em esforço coletivo ou individual, assim como fazer com que cada um perceba seu papel e como a sua postura pode contribuir ou não para favorecer um ambiente saudável, cooperativo, harmônico, onde as propostas e os projetos de trabalho possam fluir de forma organizada, coerente, coesa e com bons resultados e perspectivas de mudanças positivas.

Partindo de situações vivenciadas no cotidiano da escola, de como as pessoas se comportam e se relacionam em determinados momentos e situações, surgiu uma inquietação em torno do assunto abordado e uma necessidade de

investigar e analisar como se dá às relações interpessoais no ambiente de trabalho em estudo. Assim surgiu a seguinte questão: Em que medida essas relações contribuí para o ambiente de trabalho como um todo, visto que, estão atreladas as condições de trabalho e podem interferir no relacionamento entre a equipe, bem como, no rendimento do trabalho educativo?

Para isso, se faz necessário um estudo do conceito de relações interpessoais, observarem como elas acontecem no dia-a-dia, analisar de que forma interferem e como contribuem para harmonizar o ambiente e melhorar essas relações numa perspectiva de esforço coletivo ou individual e mapear postura da equipe na busca de soluções. Bem como, entender a dinâmica dos relacionamentos num enfoque de um mundo do trabalho com qualidade, atrelado à inteligência emocional.

Diante desta realidade, para fins pretendidos, foram utilizados como procedimentos metodológicos às técnicas de pesquisa referente à observação sistemática e no cotidiano, levantamento bibliográfico relacionado ao tema e aplicação de questionário contendo perguntas fechadas e abertas direcionadas para a equipe de professores e coordenação pedagógica do turno vespertino, totalizando 17 colaboradores, com a finalidade de levantar os dados necessários para obtenção dos objetivos propostos.

O VAI E VEM DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Ao observarmos determinados ambientes sociais e a forma como as pessoas se comportam, podemos constatar que esse comportamento pode variar de acordo com diversos fatores relacionados ao local e a situação. Dessa forma, percebe-se que o ambiente reflete no ser humano, influenciando no seu comportamento e, por conseguinte influenciando nas relações interpessoais estabelecidas no ambiente de trabalho.

Deve-se considerar que o ambiente de trabalho é a extensão de nossa casa, onde estamos todos os dias com aquelas mesmas pessoas e querendo ou não recebemos influências que interferem nas nossas relações interpessoais.

Em qualquer relacionamento, precisamos reconhecer que há tipos diferentes, compreendermos essas diferenças e que são muitos os fatores envolvidos. Conforme é observado pelo Dalai Lama (2001, p.111), “[...] quando nos dedicamos a

tentar entender problemas de relacionamentos, o primeiro estágio nesse processo envolve uma reflexão ponderada sobre a natureza e a base de sustentação daquele relacionamento”.

Não podemos desconsiderar a história de vida e a maneira de pensar de cada um, que são refletidos no ambiente de trabalho, onde encontraremos pessoas de diferentes opiniões, posições, atitudes, hábitos, comportamentos, visão de mundo e objetivos que por sua vez podem dificultar ou facilitar as relações. Diante disso, também não podemos esquecer que o ser humano sendo único e individual, também reage de forma única e individual a situações semelhantes.

O ser humano é fruto do meio em que vive que é gerido por necessidades básicas que os podem motivar ou não, como: necessidades fisiológicas relacionadas à alimentação, sono, atividades física, satisfação sexual, entre outros; necessidades psicológicas, como segurança íntima, participação, autoconfiança e afeição e necessidades de auto-realização, como impulso para realizar o próprio potencial e estar em contínuo autodesenvolvimento.

Estas necessidades não satisfeitas podem motivar comportamento, podendo levar a agressividade, desmotivação, reações emocionais, alienação e apatia que podem interferir no ambiente de trabalho e nas relações interpessoais no dia-a-dia.

Para Pepe (2004) apud Chiavenato (2000, p. 161), “a motivação se refere ao comportamento que é causado por necessidades dentro do indivíduo e que é dirigido em direção aos objetivos que possam satisfazer essas necessidades”, não esquecendo que o homem é considerado um animal dotado de necessidades que se alternam ou se sucedem conjunta ou isoladamente e que motivam o seu comportamento, dando-lhe direção e conteúdo. Mas é bom lembrar que o homem muitas vezes se comporta de forma dualista, ao mesmo tempo em que pode cooperar, pode competir com os outros, dependendo dos seus objetivos pessoais.

Ao longo do tempo questiona-se o comportamento das pessoas e como forma de explicação, existem duas vertentes da psicologia orientadas por paradigmas científico-culturais denominadas de explicação linear e explicação sistêmica.

Na explicação linear todos são tentados a explicar a maneira de agir considerando as relações causa-efeito, baseando-se na proximidade da ação com eventos antecedentes e / ou conseqüentes, como também os eventos internos relacionados à vontade, o desejo, a consciência. Para Del Prette et al (2001, p. 22)

“[...] a nossa maneira de ser e agir é afetada por variáveis do ambiente e, também, por variáveis intra-individuais, como cognição e emoção”.

Na explicação sistêmica existe uma tentativa de compreender a influência recíproca entre as partes de um sistema e entre sistemas e seu entorno, não se propondo como alternativa irreconciliável a outras formas de compreensão do mundo. É nessa perspectiva que Del Prette e Del Prette (2001, p. 26) coloca que,

[...] a decomposição do desempenho social em diversos níveis de habilidades, supondo-as sempre em um contínuo e não em uma relação dicotômica, faz sentido se, e apenas se entendermos o desempenho como conjuntos de subsistemas do indivíduo integrados ao seu ambiente, ou seja, família, escola, sociedade, cultura.

Perante o exposto, a tríade pensamento – sentimento - ação pode ser considerada como subsistemas do sistema humano, que é determinado pela relação entre seus componentes e sua estrutura.

Além disso, duas novas áreas de investigação científica também se voltam para o estudo das relações interpessoais: a teoria das inteligências múltiplas e a inteligência emocional, que conforme Del Prette e Del Prette (2001, p. 22)

[...] também contribuiu para aumentar o interesse e compreensão sobre as relações interpessoais, principalmente por colocar em destaque as questões inerentes ao sentimento e à emoção em suas ligações com a cognição e o comportamento.

Para que tenhamos uma vida melhor, é muito importante que sejamos trabalhados e estimulados no que diz respeito a nossa inteligência emocional, nas nossas relações interpessoais, objetivando compreender e conviver melhor com os outros. A pessoa emocionalmente inteligente sabe colocar suas capacidades a serviço de metas e motivações. Já os indivíduos emocionalmente fragilizados estão ao mesmo tempo e quase sempre na mesma proporção, intelectualmente equivocados.

As relações interpessoais configuram-se em fator fundamental para o desenvolvimento do trabalho educativo, considerando as boas relações entre a equipe, oportunizadas pelo respeito, maturidade humana, compromisso, moral, ética, postura profissional e inteligência emocional.

Para isso, se faz necessário compreendermos que a interação em qualquer ambiente nasce da aceitação, do desprendimento e do acolhimento, e devido às atribuições diárias, muitas vezes não percebemos isso. Relacionar-se é dar e receber ao mesmo tempo, é abrir-se para o novo. Passamos muito tempo da nossa vida no ambiente de trabalho, e mesmo assim não notamos como é importante convivermos em um ambiente saudável e o quanto isso depende de cada um de nós.

Considerando essa afirmação, como primordial para o bom desenvolvimento do trabalho, torna-se importante reforçar que o respeito, a maturidade humana, o compromisso, a moral, a ética, a postura profissional e a inteligência emocional de fato apresentam-se como fator fundamental para o estabelecimento de relações saudáveis e harmoniosas no ambiente de trabalho.

Nesse contexto, cabe ressaltarmos que o respeito está relacionado à questão da dignidade entre os seres humanos e envolve o ganhar e o receber o respeito pessoal ou estima de outra pessoa. É uma das virtudes que nos permite nos relacionarmos bem com outras pessoas, independente de raça, de crença, sexo, de cultura, de posição social, de idade, de condição econômico-financeira. Ele é tão importante em tudo que nos cerca que há de ser geral, à própria vida, à natureza, aos animais, aos vegetais, aos minerais e, sobretudo ao homem.

Correspondente ao respeito também entra a questão dos direitos e deveres do cidadão que estão atrelados a ONU (Organização das Nações Unidas) através da Declaração Universal dos Direitos Humanos e são traduzidos em direitos interpessoais, como por exemplo, o Art. 19º: “Todos têm direito à liberdade de expressão e de opinião”.

Alguns direitos não aparecem nessa Declaração, mas são inerentes à vida social e decorrentes dela, visto que “todos são iguais em dignidade e direitos” (Art. 1º). Como bem lembrado por Del Prette e Del Prette (2001, p. 74):

Ser tratado com respeito e dignidade; recusar pedidos [...]; mudar de opinião; pedir informações; cometer erros por ignorância e buscar reparar as faltas cometidas; ver suas necessidades consideradas tão importantes quanto as necessidades dos demais; expressar suas opiniões; ser ouvido e levado a sério; estar só quando deseja; fazer qualquer coisa desde que não viole os direitos de alguma outra pessoa; defender aquele que teve o próprio direito violado; respeitar e defender a vida e a natureza.

Para se construir relações de confiança honestas e saudáveis e estabelecermos respeito mútuo, além dos direitos sociais é necessário desenvolvermos algumas habilidades sociais como: manifestar opinião, concordar e discordar; fazer, aceitar e recusar; desculpar-se e admitir falhas; estabelecer relacionamento afetivo; expressar raiva e pedir mudança de comportamento; interagir com autoridades e saber lidar com críticas.

E como 'fruto final' a ser adquirido no processo integral da educação do ser humano, encontra-se a maturidade humana. Final apenas como ponto de referência, porque não atingido de forma definitiva, no sentido do próprio eu em um contínuo desenvolvimento e crescimento pessoal. Assim colocado por Monteoliva (1997, p. 11)

[...] o processo de amadurecimento é nada mais do que uma virada no âmbito de nossos interesses pessoais, uma mudança progressiva de nosso centro de interesse vital, isto é, a 'saída de nós mesmos' em direção ao mundo externo no qual estamos essencialmente inseridos [...]

Como marco de referências que indicam os traços de maturidade humana, Monteoliva (1997, p. 9) destaca seis pontos, assim denominados por ordem de importância: 1º - prevalência da extroversão; 2º - domínio sobre a afetividade; 3º - prevalência do amor oblato; 4º - avaliação objetiva ou crítica; 5º sentido de responsabilidade e 6º - capacidade para uma nova adaptação. Esses traços são importantes porque indicam que um ser humano maduro é capaz de relacionar-se em qualquer grupo social, principalmente no trabalho.

O adulto vive num mundo real e objetivo, e é através da prevalência da extroversão que ele demonstra o seu primeiro traço de maturidade humana. Extroversão, no sentido de atitudes vitais, dinâmicas, voltadas para uma vida objetiva e realista.

O mundo que está fora de nós, constituído por pessoas e todo o meio social, é tido como o mundo externo, onde é centrado nosso maior interesse e valor mais significativo. A partir daí é que assumimos a co-responsabilidade pelos nossos erros e pelas mudanças necessárias no nosso meio social.

Como segundo traço de maturidade humana, temos o domínio da afetividade, e antes de tudo, é preciso entender que a afetividade constitui-se de uma maneira de ser e não de ter. Pode-se dizer "que o ser humano é afetivo e não que tem uma

afetividade...” (MONTEOLIVA, 1997, p. 15), também assim, ele a descreve como “[...] uma qualidade ou condição do SER PSÍQUICO que caracteriza uma capacidade de experimentar (vivenciar) internamente a realidade exterior, sentindo o impacto por ela produzido no EU”.

O ser humano maduro que consegue ter controle de sua afetividade demonstra ser orientado por propósitos bem pensados e definidos; demonstra humildade e autonomia; persevera diante de um objetivo proposto; sabe superar sua afetividade espontânea em diversas situações; é regido pela inteligência, que em definitivo, assinala e determina o modo de agir do ser humano.

No relacionamento interpessoal a afetividade tem como fator primordial, gratificante e enriquecedor o estabelecimento de uma relação de empatia e para isso é preciso ter domínio sobre ela, que é manifestada sobre o corpo e o espírito tendendo a reagir com afeto, emoção e impulso.

Nessa relação de empatia o amor oblativo aparece como o terceiro traço de maturidade humana e significa oferenda de si ao outro, implicando numa conduta generosa e altruísta, onde a pessoa se esquece de si mesma e ama de forma desinteressada e gratuita. Assim destacado por Monteoliva (1997, p. 23) “É pela oblatividade que se mede o amor, e através dela se revela sua autenticidade. Porque aquele que não esquece de si, que não se oferece, não ama”.

E por sua vez, o amor doação nega o egoísmo. E somente está capacitado para essa doação, expressão do amor, o ser que atingiu um certo grau de maturidade humana, pois o seu objeto é o ser humano completo em corpo e espírito, numa “doação de presença que se inicia num fazer-se sensível ao outro, significando apoio, ajuda e, conseqüentemente segurança”. (MONTEOLIVA, 1997, p. 23-4).

Numa atitude de aceitação sincera e cordial de suas limitações de fraqueza, o ser adulto, maduro, auto - avalia-se e elabora críticas sobre os fatos e sobre os outros de forma a perceber que todos podem errar, constituindo-se assim num ponto importante para estabelecermos bons relacionamentos, percebermos o outro e nos percebermos de forma objetiva e crítica em busca de novas soluções. Para Monteoliva (1997, p. 37) “[...] o início do processo de amadurecimento pessoal, é o começo da ‘auto-reflexão’, da auto-análise e da autocrítica [...]”, atitude esta gerada pela consciência da possibilidade de errar e da aceitação crítica que fazem de nós.

No sentido da responsabilidade que se denomina como a obrigação de responder pelas próprias ações, e pressupõe que as mesmas se apóiam em razões ou motivos, a pessoa madura, está consciente dos motivos legítimos do seu agir e será capaz de refletir sobre as finalidades propostas e os efeitos concretos da ação, onde esse sentido é fruto da vivência. Somente vivendo de forma responsável, é possível adquirirmos, algum dia, o seu sentido, de forma gradual e progressiva de educação autoconsciente e que por Monteoliva (1997, p. 42), assim é descrito,

[...] o sentido de responsabilidade define e identifica um processo dinâmico que procura fazer com que nossa afetividade vital seja a mais consciente possível. Nada se faça sem previamente refletir e prever os efeitos da ação, efeitos dos quais também decorrerão responsabilidades.

Portanto, o ser humano considerado maduro e responsável é eficaz no agir, é rápido, é constante, tenta agir o mais perfeitamente possível e responsabiliza-se também pelos colaboradores. Não foge das suas responsabilidades, e quando preciso se arrisca conscientemente assumindo seus atos e por isso o seu agir deve estar fundamentado na verdade; onde o fruto de sua ação deverá ser um benefício coletivo e mesmo sendo um bem, não poderá prejudicar ninguém.

Todos os indivíduos psicologicamente maduros têm a capacidade de se adaptar, criticamente, às diversas circunstâncias da vida e constituem-se num hábito espontâneo, flexível e sensível, mediante as exigências, apelos e expectativas das pessoas e situações com as quais convive.

Concluindo o pensamento, Monteoliva (1997, p. 44) salienta que para se conseguir estabelecer e restaurar, na sociedade humana o sentido de responsabilidade é preciso “Educar para a liberdade”, esclarecendo que

A finalidade da educação é algo positivo: ajudar o ser humano a desenvolver-se para que construa um eu individual capaz de opções pessoais. Isto supõe nem proibir nem autorizar, e sim ajudar a pensar e elaborar uma decisão pessoal acertada, porque a verdade que define e qualifica o valor das nossas opções encontra-se em cada um de nós [...].

A capacidade de adaptação marca o sexto e último traço da maturidade humana constituindo-se face às exigências, apelos e expectativas das pessoas e situações com as quais convive num hábito espontâneo de flexibilidade e

sensibilização. Relacionada a essa capacidade, centra-se a questão da escolha do trabalho, carreira e profissão atrelada à realização pessoal, onde “[...] o trabalho deve nos permitir satisfazer convenientemente as necessidades fundamentais e as necessidades psicossociais que tornam mais satisfatória e gratificante a atividade humana”. (MONTEOLIVA, 1997, p. 46).

Apesar de o homem trabalhar para viver e satisfazer suas necessidades, também é verdade que existem fatores psicossociais que motivam o trabalho, determinam uma opção, estimulam o esforço pessoal sintetizando trabalho e vida, profissão e vocação, esforço e alegria, oportunizando a adaptação pessoal ao mundo do trabalho.

Enfim, para que o ser humano atinja um grau de maturidade psicológica, habitual e satisfatória, que o favoreça na sua vida, no seu dia-a-dia, principalmente no ambiente de trabalho e no âmbito de suas relações, se faz necessário que ele consiga crescer gradativa e constantemente, liberando e atualizando suas possibilidades pessoais, tendo a capacidade de adaptar-se às diversas circunstâncias da vida. Sobre isso Monteoliva (1997, p. 49) conclui que

Esta maturidade é definida pelo seu compromisso, irrestrito e indispensável, com o mundo externo, do qual faz parte essencial e inseparável. Isto comporta amar o mundo e os outros homens, com todo o ser, numa dimensão de entrega, com o intuito de ver os outros sorrir felizes: utilizando sua afetividade e suas emoções para acalantar o coração dos homens e do mundo, sentindo-os ao se aproximar deles [...]

No âmbito dessas questões essenciais para marcar as qualidades de caráter, relacionadas à maturidade humana e norteadora dos bons relacionamentos, também destacamos o compromisso ou o comprometimento que está diretamente ligado à definição de prioridades, pois quando bem definidas, temos a coragem de dizer não para o que não é tão importante, e nos atermos às nossas escolhas, assumindo o compromisso e o aperfeiçoamento daquilo que nos propomos a realizar, conforme é ressaltado por Hunter (2004, p. 93), “O verdadeiro compromisso envolve o crescimento do indivíduo e do grupo, juntamente com o aperfeiçoamento constante”.

Compromisso, além de crescimento, também é paixão, doação, liderança, sacrifício, serviço, etc. A essência do compromisso é o ato de tomar decisões. Quando nos comprometemos com alguma coisa, deixamos de lado outras

possibilidades, outras opções e todas as desculpas que possam existir. “Quando optamos por amar e doar-nos aos outros, estamos aceitando ser pacientes, bons, humildes, respeitosos, abnegados, generosos, honestos e comprometidos”. (HUNTER, 2004, p. 93)

Para chegarmos a isso, também é preciso observar a moralidade com que as coisas são conduzidas, já que o termo moral está relacionado aos costumes, regras, comportamentos e condutas e pode ser definido também como a aquisição do modo de ser conseguido pela apropriação ou por níveis de apropriação, onde se encontram o caráter, os sentimentos e os costumes. Portanto, dentro de um espaço de tempo, moral significa um valor relativo ou absoluto da conduta humana, onde devem predominar as tendências mais convenientes ao desenvolvimento da vida individual e social, constituindo o sentido moral dos indivíduos.

Atrelada a moral, a conduta e ao comportamento dos indivíduos, encontra-se a Ética, que tem como objeto de estudo, a Moral e está relacionada aos costumes, a finalidade e ao sentido da vida humana, aos fundamentos da obrigação e do dever, a natureza do bem e do mal, o valor da consciência moral, etc. Frente ao exposto, pode-se afirmar que Ética é “uma ‘Doutrina Filosófica’ que tem por objeto a Moral no tempo e no espaço, sendo o estudo dos juízos de apreciação referentes à conduta humana”. (WIKIPÉDIA, 2007) e constitui um conjunto de regras consideradas válidas universalmente.

A ética diz respeito às reflexões sobre as condutas humanas, determinando o que é bom, tanto para o indivíduo, como para o grupo social, já que o homem vive em sociedade convivendo com outros homens, cabe a ele pensar e responder: como devo agir perante os outros? Visto que essa reflexão traz à luz a discussão sobre a liberdade de escolha, implicando em tomadas de posições valorativas.

A decisão ética é individual, mas carrega um conjunto de valores fundamentais para o ser ético, que está embasado em ser honesto em qualquer situação; ter coragem para assumir as decisões; ser tolerante e flexível; ser íntegro e ser humilde. Mas é bom lembrarmos que a decisão sempre varia de pessoa para pessoa, de consciência para consciência, pois as raízes da ética estão ligadas à empatia e quando uma pessoa tem a capacidade de empatizar com o outro, tende a seguir certos princípios morais e até mesmo afetar seus julgamentos morais.

Enfim, a ética é julgamento do caráter moral de uma determinada pessoa. Para o mesmo estudo, convém ressaltar de acordo com os PCN's (BRASIL, 1997, p. 30) que,

“A Ética interroga sobre a legitimidade de práticas e valores consagrados pela tradição e pelo costume. Abrange tanto a crítica das relações entre os grupos, dos grupos nas instituições e perante elas, quanto à dimensão das ações pessoais”.

E na educação, a Ética tem como objetivo formar indivíduos conscientes de seus deveres e direitos dentro de uma sociedade e pode aplicar-se nas relações de convívio no ambiente como um todo.

Diante do exposto, para o profissional apresentar uma postura adequada, que o favoreça no mercado de trabalho e nas suas relações interpessoais no seu ambiente de trabalho, também é importante demonstrar uma conduta ética adequada, pois são muitas as condutas negativas que podem comprometer a postura profissional. Para isso não acontecer torna-se imprescindível cuidar da apresentação pessoal, ser pontual, tratar bem os outros, com respeito e cortesia, falar apenas o necessário, de forma adequada e argumentativa, saber ouvir e, principalmente, ter um comportamento ético irrepreensível.

Por tudo isso, é bom não esquecermos que a postura profissional reflete uma maneira pessoal e legítima de se comportar. Ser atrativo ou tornar-se essencial para a instituição onde se trabalha, não é apenas uma questão de currículo, mas de postura profissional, visto que se deve ser o mesmo profissional em qualquer lugar que se trabalhe, seja público ou privado.

Atrelados a todos esses fatores determinantes para os bons relacionamentos e o convívio diário, encontra-se a inteligência emocional que envolve as habilidades para perceber, entender e influenciar as emoções de si mesmo, do outro e do grupo.

Processo de relacionamentos no trabalho é individual e coletivo.

Na essência da vida buscamos o sucesso em tudo que realizamos e cada vez mais ele depende de muitos fatores além da inteligência e do espírito de trabalho. Torna-se cada vez mais fundamental no mundo globalizado as relações interpessoais, a capacidade de trabalhar em grupo, de ouvir e se colocar no lugar do

outro e de ouvir a própria consciência, fatores esses que vão demonstrando que o trabalho está moldando-se para ser realizado por uma equipe. Sendo assim, percebemos que para alcançarmos o sucesso, muito mais que inteligência intelectual é preciso ter inteligência emocional.

Vivemos num mundo em que o egoísmo, a violência e a mesquinhez de espírito parecem estar fazendo banir a bondade das nossas relações com o outro e nesse enfoque a inteligência emocional está ligada ao sentimento, ao caráter e aos instintos morais, como o impulso. Igualmente, é bom destacar conforme Goleman (1995, p. 12), “os que estão à mercê dos impulsos – os que não têm autocontrole – sofrem de uma deficiência moral. A capacidade de controlar os impulsos é à base da força de vontade e do caráter”.

No mesmo estudo, Goleman (1995, p. 299) defende que caráter é um conjunto de aptidões e cita Amitai Etzioni, definindo-o como “o músculo psicológico necessário para a conduta moral”, onde o seu princípio fundamental é a autodisciplina, a virtude, a capacidade de motivar-se e orientar-se, controlar e canalizar os impulsos, ou seja, ter força de vontade, autocontrole e domínio de si mesmo para poder agir direito com os outros.

A inteligência emocional é tida como a maior responsável pelo sucesso ou insucesso das pessoas e como a maioria das situações de trabalho é compreendida pelos relacionamentos entre as pessoas, aquelas com melhores qualidades de relacionamento humano, como a compreensão, gentileza e afabilidade, terão mais oportunidades de obter sucesso.

Por inteligência emocional entende-se a relação com habilidades tais como motivar a si mesmo e persistir perante frustrações, controlar impulsos, canalizar emoções para situações adequadas, motivar pessoas, ajudando-as a liberarem seus talentos, engajando-as a objetivos de interesses comuns.

Como a pedra de toque da inteligência emocional, encontra-se a autoconsciência, ou a capacidade de reconhecer um sentimento no seu decorrer. Na tomada de decisões, os sentimentos têm papel crucial, pois eles são uma espécie de sinais que nos alerta para o perigo potencial, como também para oportunidades de ouro. São tidos como a chave para tomar boas decisões pessoais, “[...] a capacidade de controlar sentimentos a cada momento é fundamental para o discernimento emocional e para a autocompreensão”. (GOLEMAN, 2001, p. 55)

A inteligência emocional é mapeada por Goleman (2001, p. 55-6) em cinco áreas de aptidão, assim denominadas: 1º - conhecer as próprias emoções, relacionada à autoconsciência; 2º - lidar com a emoção, voltada para o controle emocional; 3º motivar-se ou por as emoções a serviço de uma meta; 4º - reconhecer emoções nos outros, ligada à empatia, vista como a aptidão pessoal fundamental e 5º - lidar com relacionamentos, direcionada como a arte de se relacionar.

Sob este prisma de entendimento a inteligência emocional caracteriza a maneira como as pessoas lidam com suas emoções e com as pessoas ao seu redor, que implica em autoconsciência, motivação, persistência, empatia e entendimento das características sociais como persuasão, cooperação, negociações e lideranças. Mediante esse contexto, percebe-se que a inteligência emocional configura-se como ponto de partida para se estabelecer relações saudáveis e equilibradas no ambiente de trabalho.

Frente ao mundo atual e suas implicações que se refletem no dia-a-dia, seja na sociedade ou em seus grupos como família, escola e trabalho, reconhecemos como inteligente a pessoa capaz de resolver problemas do seu cotidiano sem se desgastar tanto, sem se desestruturar. O que é quase humanamente impossível, considerando todos os conflitos e estresses da vida.

Visto assim, supõe-se que a pessoa inteligente apresenta maiores possibilidades de uma vida com qualidade e capacidade de estabelecer relações mais positivas, harmônicas e equilibradas, felizes e realizadas. Desse modo, mais eficiente, mais realista, mas criativa, aberta ao novo e com melhores relacionamentos.

Na evolução da espécie humana, as emoções têm um papel essencial em nosso psiquismo, são elas que nos orientam diante de um impasse, de determinadas providências, em situações de perigo, entre outras. Enfim, cada tipo de emoção nos predispõe para uma ação imediata, sinalizando para uma direção mais acertada. Ao longo dos tempos, são usadas para garantir a sobrevivência humana e são atestadas como inclinações inatas e automáticas do coração. “Para o bem ou para o mal, quando são as emoções que dominam, o intelecto não pode nos conduzir a lugar nenhum”. (GOLEMAN, 1995, p. 18).

No entanto, as emoções são importantes para a racionalidade. Entre o sentimento e o pensamento, nossas decisões são guiadas pela faculdade emocional ao lado da mente racional, capacitando ou incapacitando o pensamento.

Ainda sobre esse assunto, Goleman (1995, p. 42), observa que num certo sentido, temos dois cérebros, duas mentes – e dois tipos diferentes de inteligência: racional e emocional. “Nosso desempenho na vida é determinado pelas duas – não é apenas o QI, mas a inteligência emocional que conta”. E é através dela que conseguimos resistir aos impulsos, porque nela centra-se a raiz de todo autocontrole emocional que é muito importante no estabelecimento e conservação das relações.

Sobre o mesmo estudo, ele também observa que às pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de se sentirem satisfeitas e de serem eficientes em suas vidas, dominando os hábitos mentais que fomentam sua produtividade, e as que não conseguem exercer nenhum controle sobre sua vida emocional travam batalhas internas que sabotam a capacidade de concentração no trabalho e de pensar com clareza.

O uso da inteligência emocional no trabalho tem um custo-benefício ainda em andamento devido a grande resistência, pois se acredita que no trabalho devemos usar a ‘cabeça, e não o coração’. Muitos temem que a empatia e a solidariedade sejam práticas que podem por em conflito metas organizacionais. Mas, por outro lado, as aptidões emocionais promovem medidas radicais e através delas é possível promovermos mudanças que favoreçam as reclamações críticas construtivas, a preservação de um ambiente sem discórdia e eficácia no trabalho em equipe.

Nisso tudo o mais importante para estabelecermos um ambiente harmonioso que se trabalhe com o coração, é necessário estimularmos a motivação, sabermos conviver com as diversidades, respeitarmos o direito dos outros, sem preconceitos, discriminação, intolerância, etc. Nesse enfoque, sabemos que as emoções afetam a saúde tanto física, quanto mental, pois elas exercem um poderoso efeito sobre o sistema nervoso autônomo.

Por isso, é importante tentarmos manter o autocontrole das emoções, controlarmos a raiva, a ansiedade, o pessimismo, cultivarmos o otimismo, o apoio emocional e estabelecermos relações afetivas saudáveis de forma consciente e pacífica e tentarmos resolver os problemas da melhor forma possível, favorecendo a boa convivência.

Mediante esse quadro emocional, alguns estudiosos constataram que existe um tipo de deficiência denominada “analfabetismo emocional”, que envolve situações conflituosas e violentas no cotidiano e causam mal-estar emocional, agressividade e até mesmo estados depressivos que prejudicam o ambiente, seja

familiar, escolar ou no trabalho. Nessas condições “o conflito se desenrola em um processo dinâmico no qual as partes se influenciam mutuamente”. (CHIAVENATO, 1999, p. 363), onde os seus efeitos podem ser construtivos ou destrutivos.

Sobre isso Goleman (1995, p. 282) observa que não podemos esquecer “que sempre há opções para reagir a uma emoção, e quanto mais meios temos para lidar com as emoções, mais rica é a nossa vida”.

O ambiente de qualidade perpassa pelas relações interpessoais

Relacionar-se se constitui de uma arte, que precisa ser bem trabalhada, se não caímos no erro da discórdia e da desunião gerando conflitos e não conseguiremos satisfação no que realizamos.

Quando não conseguimos nos relacionarmos bem no nosso convívio diário, especificamente no ambiente de trabalho é porque algo está errado, nos incomodando, e é preciso descobrir o que está acontecendo e tentarmos solucionar através da mudança de atitude, sendo necessário mudar o modo de pensar, de sentir e agir em determinadas circunstâncias, e acreditarmos que as coisas realmente vão melhorar. Também é importante assumirmos a responsabilidade pelos nossos atos, erros, culpas e dificuldades de relacionamentos.

Relacionamento constitui-se de uma arte porque em todos os setores da vida, estamos continuamente exercitando-a e dos bons relacionamentos depende a paz mundial e melhores condições de atingir a felicidade. Relacionar-se implica na relação de um com o outro e nessa arte devemos conhecer quem somos e quem é o outro e vice-versa. “Na medida em que me conheço, saberei com tranquilidade o que posso e o que sou capaz de fazer na parte do bem e na parte do mal”. (MENEZES, 2004, p. 16)

Na dinâmica das boas relações é importante entendermos que cada ser é único, individual, com liberdade de escolhas, de pensar, sentir e agir do seu modo, desde que não prejudique os outros, considerando que o mundo é pluralista e existem diversas formas de encararmos a realidade e temos que respeitar o direito dos outros. “Quem é verdadeiramente livre sabe respeitar a liberdade dos outros e conseqüentemente encontrará um modo de conviver bem com aqueles que divergem de seu modo de pensar, sentir, agir” (MENEZES, 2004, p. 27).

Como problemas de relacionamento, destacamos: expectativa irreal em relação ao outro; transferência de responsabilidades; aceitação de limites e nível de aspirações diferentes. Fatos esses que acontecem no cotidiano prejudicando os bons relacionamentos, criando conflitos, discórdias e falta de entendimento. Por isso é que precisamos de pouca coisa para viver e para conviver, basta nos permitirmos a mudar de comportamento sempre que necessário. “Não basta você tentar anos e anos sempre do mesmo jeito. No relacionamento é necessário ser criativo e, diante de uma dificuldade, sempre tentar novas formas”. (MENEZES, 2004, p. 57).

E em todos os ambientes, além dos problemas de relacionamento, encontramos também diversos tipos humanos que com suas atitudes negativas atrapalham as boas relações, contribuindo para gerar os problemas e prejudicando o trabalho em equipe.

Por outro lado, também encontramos aqueles que favorecem a harmonia, a amizade, a paz, o compromisso, a responsabilidade, o respeito, a moral, a ética, o amor ao trabalho e aos outros, e acima de tudo contribuem para o trabalho em equipe. O fundamental é acreditarmos que com boa vontade, disposição, inteligência, confiança e maturidade sempre poderemos encontrar uma solução viável para todos em qualquer dificuldade de relacionamento.

Por fim, podemos constatar que a principal causa das decepções, centra-se na expectativa falsa da realidade, pois formamos muitas conclusões precipitadas. Nesse caso convém salientar segundo Menezes (2004, p. 100) que,

Para vivermos bem é necessário não sermos precipitados em nossos julgamentos. Se formos ponderados, poderemos ter amizade com qualquer um, seja mentiroso, fofoqueiro, invejoso, ciumento e até ladrão, pois se conhecermos o seu defeito, podemos nos proteger contra ele, e aproveitar o que resta de bom da pessoa [...].

As pessoas não são más, apenas condicionadas ao seu ambiente, daí tantas dificuldades no modo de pensar, sentir, agir e viver. Vários estudos mostram que temos duas mentes, uma que pensa e outra que sente, e como muitas vezes agimos sem pensar, não entendemos o que de fato está acontecendo e nas nossas reações, pensamento e emoção se misturam nos atrapalhando.

No mesmo pensamento Goleman (1995, p. 23), confirma que “... temos duas mentes – a que raciocina e a que sente”, interagindo na construção de nossa vida

mental e na maior parte do tempo, opera em estreita harmonia nos orientando no mundo.

No nosso desenvolvimento emocional é preciso aprender a investir de forma positiva energia psíquica para vivermos melhores, controlando nossas emoções, ansiedade e impulsos. Para isso, também se faz necessário estabelecermos relações de empatia com o outro, nos colocando no seu lugar, entendendo-o e percebendo seus sentimentos, intenções, desejos e vontades. Conforme coloca Goleman (1995, p. 109), “A empatia é alimentada pelo autoconhecimento; quanto mais consciente estivermos acerca de nossas próprias emoções, mais facilmente poderemos entender o sentimento alheio”. Sobre o mesmo tema, também reforça o Dalai Lama (2001, p. 99-100),

A empatia é importante não só como meio de aprimoramento da compaixão mas, em termos gerais, quando se lida com os outros em qualquer nível e se enfrenta alguma dificuldade, é extremamente útil ser capaz de procurar pôr no lugar da outra pessoa e ver como se reagiria a situação.

Em continuidade ao mesmo estudo, Del Prette e Del Prette (2001, p. 86), reforça que “pode-se definir a empatia como a capacidade de compreender e sentir o que alguém pensa e sente em uma situação de demanda afetiva, comunicando-lhe adequadamente tal compreensão e sentimento”. Abrangendo essa definição o cognitivo, o afetivo e o comportamental.

Através da empatia, a comunicação ocorre de forma a: validar o sentimento do outro; reduzir a tensão; gerar disposição de partilhar dificuldades ou êxitos; diminuir sentimentos de desvalia, culpa ou vergonha; criar ou intensificar canais de comunicação e predispor à análise do problema e à busca de solução.

Sendo assim, estabelecermos boas relações interpessoais, o respeito às pessoas com as quais convivemos é essencial, pois além de nos colocarmos no lugar do outro, precisamos também aprender a escutá-lo e a entendê-lo antes de criticá-lo, e encararmos a situação a partir da perspectiva do outro, com compaixão verdadeira, no sentido de aprimorarmos um estado mental que não é violento, prejudicial e agressivo.

A partir disso, desenvolvemos uma conscientização dos sentimentos do outro e do respeito por eles, favorecendo a redução de problemas, de conflitos e um desejo de coisas positivas em tudo que realizamos e para todos. É sempre

importante lembrar que toda relação é uma troca, onde todas as pessoas sempre ensinam algo de importante uns aos outros.

Na dinâmica das interações e da arte de relacionar-se, também fazem parte de um desempenho social competente as habilidades sociais, que está relacionada à maneira adequada de lidarmos com as demandas das situações interpessoais, como também a competência social que diz respeito à capacidade de organizarmos pensamentos, sentimentos e ações de acordo com objetivos e valores articulados as demandas do ambiente.

Nessa visão, Del Prette e Del Prette (2001, p. 32), defende a idéia de que “A análise das relações interpessoais deve levar em conta a tríade: pensamento, sentimento e comportamento, independentemente de estes se apresentarem de forma coerente ou incoerente no desempenho do indivíduo em uma dada situação”. Entretanto, podem ser aprendidos no contexto das relações, favorecendo a autenticidade, a sinceridade e a honestidade.

Mantermos ou melhorarmos a qualidade dessas relações é uma indicação de competência social, aliada ao compromisso que está relacionado a darmos continuidade à relação, comportando-nos de forma a garantir essa continuidade.

Outro fator importante para essa manutenção, diz respeito aos direitos interpessoais, que implica na interação dos direitos humanos básicos, entendendo-se que cada direito corresponde a um dever. Assim descrito por Del Prette e Del Prette (2001, p. 36) “[...] o direito de expressar nossas opiniões corresponde ao dever de respeitar as opiniões dos demais, o direito de pedir o que se quer implica o dever de respeitar o direito de recusa do outro e assim por diante”.

Os aspectos relacionados aos sinais sociais do ambiente devem ser observados de forma geral no âmbito das relações sociais, e no contexto do trabalho devemos entender que são requeridas muitas habilidades sociais, necessárias para um bom desempenho social, ocasionando um processo de trabalho mais produtivo com forte competência interpessoal, pois “os novos paradigmas organizacionais que orientam a reestruturação produtiva têm priorizado processos de trabalho que remetem diretamente à natureza e qualidade das relações interpessoais”. (DEL PRETTE e DEL PRETTE, 2001 p. 57).

Do que já foi dito, os referidos autores também destacam que “as habilidades sociais profissionais são aquelas que atendem às diferentes demandas interpessoais do ambiente de trabalho objetivando o cumprimento de metas, a

preservação do bem-estar da equipe e o respeito aos direitos de cada um” (p. 89). Ressaltando que essas habilidades estão associadas à inteligência social, a inteligência emocional, a assertividade e a sensibilidade para o trabalho em equipe.

Promovermos habilidades sociais como forma de enfatizarmos o afeto positivo é considerado importante na vida social e em qualquer grupo social, principalmente no ambiente de trabalho, ainda mais as de cunho empático como fazermos amizade, expressarmos a solidariedade e cultivarmos o amor. Onde convém ressaltar por Del Prette e Del Prette, (2001, 9.102)

[...] o desenvolvimento da sensibilidade e das formas de expressão de amor acontece como produtos paralelos da experiência dos grupos, com os participantes tornando-se mais afetivos entre si e com as demais pessoas com que se relacionam.

Trabalho – atividade de estabelecer relações...

A cultura do século atual busca um mundo do trabalho com qualidade, com regras produtivas enraizadas nos grandes valores espirituais como: a liberdade, a honestidade, a expressão dos talentos, o respeito, o testemunho, o exemplo e sobretudo a ética profissional.

As pessoas são produtos do meio em que vivem, e agem com emoções e sentimentos relacionados ao espaço que as cerca, seja físico ou social. E o ambiente de trabalho favorece a valorização do ser humano e a preocupação com tais aspectos, pois através dele, busca-se a realização pessoal, já que é no trabalho que o homem interage e transforma o meio ambiente, assegurando sua sobrevivência, e, por outro lado, estabelecendo relações interpessoais, assim reforçando a sua identidade e o senso de contribuição.

Por isso, cada vez mais no mundo do trabalho devemos pensar as relações psicológicas interpessoais, sempre considerando a necessidade de consciência ética, pois o trabalho é um lugar muito importante para o homem por lhe dar significado, sentido espiritual e moral no seu agir. E por sua vez é o lugar onde é possível criarmos, mantermos e aprofundarmos relacionamentos de afeto com os outros.

Apesar de vivermos num mundo de trabalho competitivo, capitalista, selvagem e violento não podemos dissociar a vida do trabalho da vida pessoal, ao contrário,

devemos entender que um complementa o outro e encararmos o trabalho como “fonte de auto-realização, de expressão das próprias capacidades” (ALBISETTI, 2006, p. 40), sustentado por uma profunda motivação e inserido num projeto de crescimento pessoal.

O mundo contemporâneo diante do progresso tecnológico oportuniza ao trabalhador inúmeras oportunidades de crescimento e de novos conhecimentos, por isso precisamos crescer também em maturidade, responsabilidades pessoais e nos grandes valores éticos, e mantermos a dignidade pessoal que é fundamental para a existência humana.

Sobre isso Albisetti (2006, p. 43) salienta que,

No trabalho, como em outras situações, a pessoa consciente procura expressar todas as suas potencialidades, possivelmente com uma taxa reduzida de neurose pessoal, procurando, nas relações interpessoais, com os colegas, superiores ou subalternos, valores como a lealdade, a transparência, a serenidade e a harmonia.

Seja na vida, na sociedade, no mundo, no trabalho, em qualquer grupo social, o verdadeiro poder de todo e qualquer indivíduo está no coração, âmbito vital que alimenta a motivação, a energia, o entusiasmo e que inspira comportamentos éticos. Quando entramos em sintonia com o nosso coração, com a nossa interioridade, torna-se mais fácil, naturalmente expressarmos o nosso potencial e a nossa personalidade e trabalharmos de forma a mantermos boas relações interpessoais como pessoas verdadeiras, cultivando valores fundamentais.

Albisetti (2006, p. 75), salienta que na manutenção das boas relações é necessário manter-se aberto e flexível, sabendo,

[...] discernir com o coração as oportunidades, respeitando as prioridades, selecionando as melhores opções, no trabalho como na vida, [...] saber sair de esquemas pré-fixados, da rapidez pessoal, de resistências culturais, de sentimentos de inferioridade persistentes, de sentimentos de culpa inúteis.

Outro ponto importante para cultivarmos um ambiente de trabalho harmônico e uma equipe comprometida é estabelecermos e mantermos um clima de confiança entre o grupo, reconhecendo a capacidade criativa das pessoas e criando condições para sua utilização e valorização.

Todas as relações humanas, conforme coloca Albisetti (2006, p. 90) são essencialmente envolvidas por quatro tipos: cooperação, retorção, domínio e isolamento, onde por tendência, começam com a cooperação, até satisfeitas todas as exigências do relacionamento. Ao surgir novas exigências, passa para a retorção, quando uma pessoa ou grupo quer controlar o outro. Vencida a batalha, surge o domínio, então o dominador usa o outro para satisfação das próprias exigências. Daí a pessoa ou grupo dominado percebendo a situação se isola para defender-se, ocasionando assim um rompimento no relacionamento, seja ele na vida pessoal ou no ambiente de trabalho.

Surge então um questionamento: por que abordarmos a questão de viver o trabalho com o coração? Pois no mundo do trabalho ele não está previsto, não está capacitado. São as máquinas, as técnicas, os métodos que o dominam. Mas trabalharmos com o coração, isso é imprescindível para preservarmos os grandes valores como uma forma de criar uma nova perspectiva de vida e para acreditarmos que o trabalho não é amoral, cruel, violento, competitivo, estressante, e sim também um lugar de crescimento, de descobertas, de satisfação e realização pessoal.

Tudo isso parece utópico, mas é possível, desde que realizado em equipe em prol de um objetivo comum. “Entre outras coisas, estar em equipe significa estar com pessoas que compensam entre si as respectivas fraquezas ou faltas”. (ALBISETTI, 2006, p. 94).

Precisamos reinventar o local de trabalho, dar-lhe novo sentido, pois na sociedade atual, em que as famílias estão se desintegrando, as relações com os vizinhos e parentes são quase inexistentes, a sobrevivência econômica substitui a sobrevivência psicológica e espiritual, e a priori, o ambiente de trabalho, torna-se o lugar, como propõe Albisetti (2006, p. 101), “[...] onde se podem instaurar as maiores relações interpessoais, procurar realizar os próprios sonhos, satisfazer os próprios desejos, desenvolver as próprias potencialidades, procurar as amizades, os afetos...”.

Atualmente no mundo do trabalho o ser humano está sendo avaliado não apenas pela sua inteligência intelectual e formação, mas principalmente pela maneira como lida com si mesmo e com os outros. Vivemos numa época em que não há garantia de estabilidade no emprego, onde as habilidades interpessoais, ligadas ao relacionamento entre as pessoas como liderança, otimismo, empatia, capacidade de trabalho em equipe, competência, entre outras são bastante

requisitadas no perfil do profissional moderno, por isso, denomina-se esse talento humano de inteligência emocional.

Por tudo isso, as empresas têm investido no bem estar e na satisfação dos seus empregados, voltando-se para o campo dos relacionamentos, visando o aumento da produtividade. A idéia é que ninguém poderá dar o melhor de si se não apresentar um mínimo de harmonia com os sentimentos e os pensamentos. Para tanto, o trabalho em equipe deve ser estimulado como garantia de maior eficiência e produtividade.

E é através da aptidão emocional ou da capacidade para lidar com nossos sentimentos e o dos outros que trabalharemos melhor a nossa inteligência emocional e conseguiremos cooperar na realização do trabalho em equipe com integridade e satisfação. Todavia, convém ressaltar que é importante sabermos sintonizar com os sentimentos dos outros no ambiente profissional, sabendo lidar com as divergências antes que elas cresçam.

Mediante a nova realidade competitiva, torna-se inevitável à aplicação da inteligência emocional no ambiente de trabalho. A força das pessoas não pode mais ser ignorada, e sim aproveitadas no sentido de criarmos um ambiente de trabalho favorável, onde todos se sintam seguros e motivados a crescer e aprender com os desafios.

METODOLOGIA: PERCORRENDO AS DEPENDÊNCIAS DA ESCOLA

Este estudo surgiu diante da inquietação e observação de comportamentos de algumas pessoas frente às diversidades do dia-a-dia, de como reagem e lidam com conflitos relacionados às relações interpessoais, e principalmente, o que fazem e de que forma contribuem para harmonizar o ambiente e torná-lo um lugar saudável, onde o trabalho em equipe flui com respeito, cooperação, responsabilidade, compromisso, ética, maturidade, empatia e postura profissional condizente.

Para fins pretendidos, indagamos: em que medida as relações interpessoais contribui para o ambiente de trabalho como um todo, de que forma estas contribuem para melhorar essas relações numa perspectiva de esforço coletivo ou individual?

Sendo assim, se fez necessário seguirmos os procedimentos metodológicos referentes a levantamento e revisão bibliográfica em material adequado ao tema

proposto, observação sistemática e no cotidiano escolar durante o expediente de trabalho, como também aplicação de questionário contendo perguntas abertas e fechadas, direcionada para toda a equipe de professores e coordenação pedagógica do turno vespertino da Escola Municipal Professora Dalva de Oliveira, contando 17 (dezesete) colaboradores, visando traçar o perfil do público alvo e como se dá à dinâmica das relações interpessoais.

A escola em questão está localizada à Avenida Boa Sorte nº 639, situada no Bairro Nossa Senhora da Apresentação – Natal/RN. É uma Instituição de Ensino Público da Rede Municipal de Ensino da Cidade de Natal, destinada a atender as crianças do bairro e adjacências.

No referido questionário foram levantadas questões acerca do que se entende por relações interpessoais, tais como: como se deve agir perante os outros, como o colaborador se descreve frente as situações adversas, como considera as relações do referido ambiente, o que precisa melhorar na equipe, o que predomina no seu agir, como é avaliada a ética entre a equipe, o que é mais importante para o estabelecimento das boas relações, quais traços de comportamento humano são mais importantes, se o resultado de melhorar as relações centra-se num esforço coletivo ou individual e se o colaborador se vê como sujeito do processo de melhoria no ambiente.

Os dados obtidos nos questionários nos remeteram a compreensão da sistemática em questão e para obtenção dos resultados pretendidos, e juntamente com a pesquisa bibliográfica serviram de embasamento teórico para a análise dos mesmos que foram transformados em depoimentos qualitativos através de quadros demonstrativos e em figuras quantitativas.

ANALISANDO E INTERPRETANDO OS COMPORTAMENTOS NO AMBIENTE ESCOLAR

A partir do dia 16 de abril de 2007, iniciamos o trabalho de distribuição dos questionários para levantamento de dados da pesquisa em foco. Foram distribuídos 17 (dezesete) questionários entre professores e coordenação pedagógica da referida escola e turno. Os mesmos contendo perguntas abertas e fechadas sobre questões de relacionamentos de forma geral e no ambiente, bem como sobre o comportamento humano e atitudes que o norteiam.

A devolução dos mesmos ocorreu de forma lenta e gradativa. Enquanto uns devolveram na mesma semana, outros deram continuidade à devolução na segunda ou terceira semana depois. Fato este que acarretou no atraso da análise dos dados, pois como o objetivo é abarcar toda a equipe, mesmo sendo feito uma amostragem com alguns colaboradores específicos, a devolução dos questionários retardou a análise dos mesmos.

Aos colaboradores foi explicada a finalidade e a importância da pesquisa para a realização desse trabalho, assim como a devolução dos mesmos para auxiliar e subsidiar os dados coletados, onde apenas 02 (dois) não devolveram os questionários.

Entre os 15 (quinze) colaboradores avaliados 8 (oito) encontram-se na faixa-etária entre 36 a 45 anos, 5 (cinco) entre 26 a 35 anos e 2 entre 46 a 55 anos. Desses quinze apenas 1 (um) tem formação superior incompleta, 5 (cinco) com graduação completa sem pós-graduação, 4 (quatro) com especialização completa e 5 (cinco) cursando especialização.

Em relação ao tempo de serviço, dos 15 (quinze) colaboradores, 3 (três) tem de 20 anos ou mais na ocupação profissional, 4 (quatro) têm entre 11 a 20 anos, 2 (dois) entre 6 a 10 anos e 6 (seis) entre 1 a 5 anos, onde 14 (catorze) exercem a função de professores e 1 (um) de coordenador pedagógico.

Para estudarmos e entendermos a sistemática das relações interpessoais, os sujeitos envolvidos tem um papel primordial para realização dessa amostragem, pois se tornou necessário conhecermos a forma como se comportam, pensam, sentem e agem no ambiente de trabalho, assim como em situações do cotidiano. Sendo assim, foram levantados os dados com esses sujeitos na tentativa de obtermos o melhor resultado, onde percebemos a disponibilidade dos colaboradores em participar e colaborar com o desenvolvimento do trabalho.

Acerca do entendimento de relações interpessoais, encontramos nas respostas que são relações que dizem respeito à convivência entre as pessoas no mesmo ambiente no seu dia-a-dia, contato prolongado, que estabelecem atitudes para melhor qualidade de vida, com respeito e empatia, controle emocional e humildade, independente de ocupação profissional, raça, sexo ou religião, podendo ser elas amistosas ou não. Enfim, sabermos conviver, com controle emocional e humildade. Como se observa nos depoimentos a seguir:

QUADRO 1

<p>Pesquisador: O que o (a) Sr (a) entende por relações interpessoais?</p> <p>Colaborador 1: <i>É saber conviver, respeitando, escutando o outro, e colocando-se no seu lugar. Controlando nossas emoções e impulsos, tendo humildade para pedir desculpas quando necessário.</i></p> <p>Colaborador 2: <i>São as relações mantidas com o nosso próximo na luta diária pela sobrevivência.</i></p> <p>Colaborador 3: <i>Consiste em criar e desenvolver atitudes para a melhoria de qualidade de vida dos envolvidos, seja alunos, professores, apoio, etc.</i></p> <p>Colaborador 4: <i>Relações interpessoais são aquelas que estabelecemos com outros independente de ocupação profissional, sexo, raça ou religião.</i></p> <p>Colaborador 5: <i>Capacidade de manter um contato prolongado com pessoas de todos os tipos de temperamento.</i></p> <p>Colaborador 6: <i>As relações interpessoais estão ligadas ao ambiente de trabalho, no qual convivemos com pessoas independentemente das afinidades, ou seja uma convivência forçada.</i></p>

FONTE: Dados da pesquisa realizado em abril / 2007 na E. M. Prof. Dalva de Oliveira.

Nas respostas relacionadas ao agir perante os outros frente às implicações das boas relações, encontramos que devemos estabelecer e mantermos o respeito pelo outro, aceitando as diferenças individuais, com postura ética, inteligência, coerência, compreensão, empatia, sinceridade, companheirismo, ponderação, sensatez, calma, harmonia, naturalidade, com temperança, com autonomia, questionando a própria prática, com posicionamento correto de acordo com a necessidade. Conforme exemplificados pelos colaboradores no quadro abaixo:

QUADRO 2

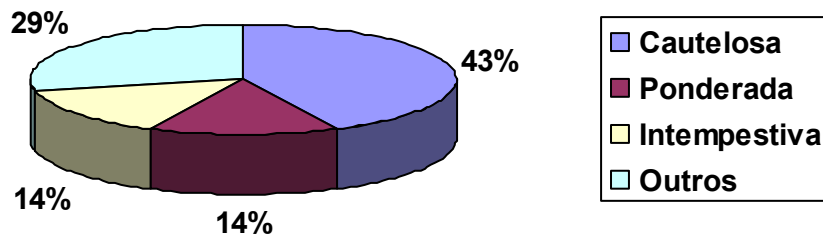
<p>Pesquisador: Como o (a) Sr (a) considera que deve agir perante os outros, frente às implicações das boas relações? Exemplifique.</p> <p>Colaborador 1: <i>Hoje, percebo que devo agir com muita inteligência, ética, coerência e muito mais... compreensão, observação, ver o outro como a mim mesmo.</i></p> <p>Colaborador 2: <i>Simplesmente mantenho a minha naturalidade e fazendo aos outros tudo que eu gostaria que eles me fizessem.</i></p> <p>Colaborador 3: <i>Questionando a própria prática pedagógica identificando e compreendendo as características de cada um (mas nem sempre é possível).</i></p> <p>Colaborador 4: <i>Saber aceitar as opiniões dos outros, entretanto sendo autônomo nas próprias tomadas de decisão.</i></p> <p>Colaborador 5: <i>Deve agir com temperança, sabendo se posicionar corretamente conforme a necessidade.</i></p> <p>Colaborador 6: <i>Observo que uma postura ética é essencial, como também, o respeito pelo outro, a sua opinião, sua personalidade, respeitando assim o profissional e o indivíduo.</i></p>

FONTE: Dados da pesquisa realizado em abril / 2007 na E. M. Prof. Dalva de Oliveira.

Sobre a forma de nos comportarmos em situações adversas, a figura 1, dividida em 1A e 1B demonstra na 1A que 7 (sete) colaboradores marcaram apenas

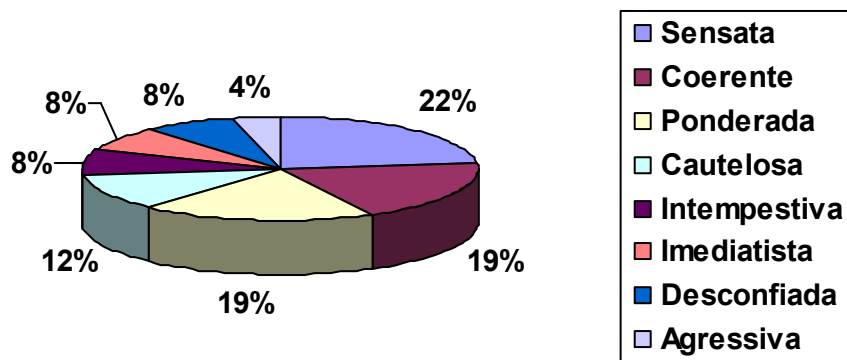
1 (uma) opção, assim descritas: 3 (três) se consideram cautelosas (43%), 2 (dois) em outros (29%), onde observam primeiro a situação, 1 (um) de forma ponderada (14%) e por fim mais 1 (um) se descreve como intempestiva (14%).

Figura 1
REAÇÕES EM SITUAÇÕES ADVERSAS 1A



Os outros 8 (oito) colaboradores assinalaram mais de uma opção, onde o predomínio é de 6 (seis) reações sensatas (22%), seguidas de 5 (cinco) coerentes e ponderadas (19% cada), 3 (três) cautelosas (12%), 2 (duas) intempestivas, imediatistas e desconfiadas (8% cada) e apenas 1 (uma) agressiva (4%), como bem pode ser analisado na figura 1B a seguir:

REAÇÕES EM SITUAÇÕES ADVERSAS 1B



Administrar o controle das emoções não é tarefa fácil, todas as pessoas podem ter reações diferenciadas em diversas situações ou na mesma situação, como bem podemos observar na figura 1A e onde foram identificadas mais de uma reação na mesma pessoa na figura 1B.

Em relação às considerações sobre o próprio ambiente de trabalho, encontramos que ele é possível de se conviver e de se trabalhar e considerado normal em relação a outros, mas não é ideal e que está em fase de amadurecimento, mas ainda falta ética profissional e como qualquer outro existem situações de indiferenças, afinidades, conflitos, parcerias.

Também ainda foi citado que os valores pregados soam distantes da prática e que as relações às vezes são tempestuosas e complicadas porque se confunde o pessoal com o profissional. Em um depoimento foi dito que elas são preocupantes e com raríssimas exceções são regadas a hipocrisia, falsidade e superficialismo. Já em outro depoimento, foi dito que as relações são ótimas, com um convívio respeitoso e harmônico. A partir daí constata-se que há uma diversidade de opiniões contraditórias, onde cada um se avalia pelo que vive e pratica e acredita ser correto. Conforme exposto por alguns colaboradores nos depoimentos do quadro a seguir:

QUADRO 3

<p>Pesquisador: Como o (a) Sr (a) considera as relações desse ambiente de trabalho? Comente:</p> <p>Colaborador 1: <i>Possível de se conviver, de se relacionar, de se trabalhar.</i></p> <p>Colaborador 2: <i>As relações são preocupantes. Com raríssimas exceções, elas (as relações) são regadas a hipocrisia, falsidade e superficialismo.</i></p> <p>Colaborador 3: <i>Considero as relações desse ambiente de trabalho um pouco complicadas, pois as pessoas confunde muito o pessoal com o profissional.</i></p> <p>Colaborador 4: <i>As relações nesse ambiente de trabalho que me encontro são normais quando comparadas a alguns outros em que estive inserida. Vale ressaltar que normal não é sinônimo de ideal.</i></p> <p>Colaborador 5: <i>Às vezes coerentes e sensatas. Em outros momentos intempestivas. Na maioria das vezes é coerente. Todos se entendem e se respeitam. Infelizmente, às vezes ficamos sabendo de comentários maldosos de colegas de trabalho, mas acredito que não devemos nos abater por isso, mas sim, sermos tolerantes e pacientes.</i></p> <p>Colaborador 6: <i>Como todo ambiente de trabalho, não é perfeito, apesar do grupo ter amadurecido algumas posturas, ainda vejo falsidade e falta de ética.</i></p>
--

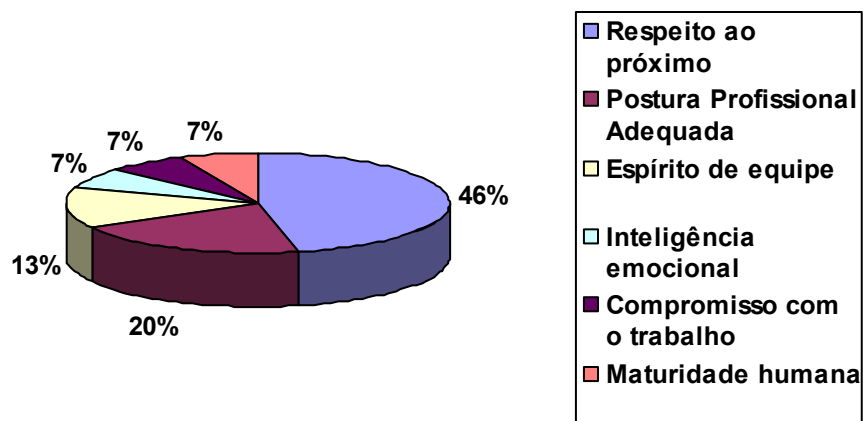
FONTE: Dados da pesquisa realizado em abril / 2007 na E. M. Prof. Dalva de Oliveira.

Nesse sentido, percebemos que precisamos rever algumas posturas, valores e práticas profissionais para estabelecermos e mantermos um convívio mais harmônico, sincero e saudável, onde todos possam desenvolver um bom trabalho em equipe com eficiência e eficácia, pois percebemos por parte de alguns colaboradores que eles sentem o ambiente passível de melhorias e de práticas construtivas.

De acordo com os colaboradores a equipe precisa melhorar bastante nos aspectos que envolvem a dinâmica das boas relações, relacionados na figura 2 por ordem de importância para cada um deles. Salientando que todos esses fatores são importantes e necessários para o trabalho em equipe e aqui foram avaliados de forma subjetiva.

A figura a seguir demonstra bem a diversidade de opiniões, onde o predomínio do respeito ao próximo enumerado por 7 (sete) colaboradores como o primeiro passo a ser melhorado na equipe, nos mostra que o respeito há de ser geral à própria vida e aos seres humanos em qualquer ambiente.

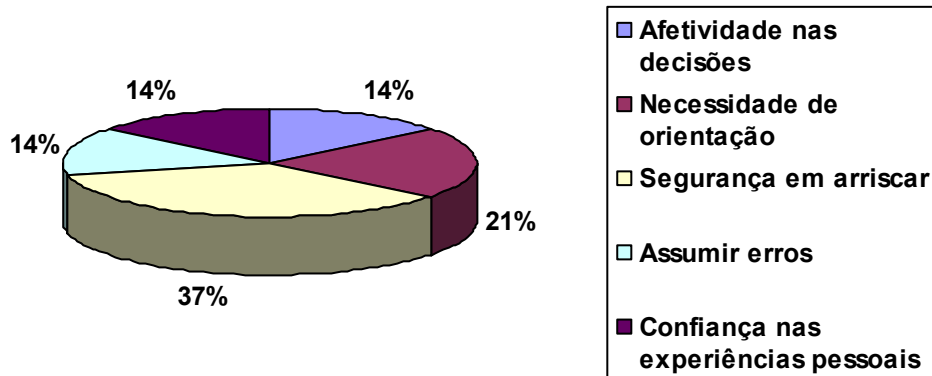
Figura 2
O QUE PRECISA MELHORAR NA EQUIPE



Como fatores de fundamental importância, a análise da figura 2 comprova que para 7 (sete) dos colaboradores o primeiro passo a ser modificado na equipe é o respeito ao próximo (46%), seguidos ordenadamente pela postura profissional adequada, assinalada por 3 (três) dos colaboradores (20%), 2 (dois) consideram o espírito de equipe (13%) e respectivamente, inteligência emocional, compromisso com o trabalho e maturidade humana, sendo enumerados por 1 (um) colaborador, correspondendo a 7% cada um.

São várias as manifestações do agir das pessoas, que estão condicionadas a fatores determinantes e podem ser de ordem externa ou interna, mas que interferem no comportamento humano em qualquer ambiente e sinalizam traços de maturidade. A figura 3 informa o resultado obtido de acordo com o determinante comportamental no agir dos colaboradores.

Figura 3
MANIFESTAÇÕES PREDOMINANTES NO AGIR



De acordo com a figura 3, para os colaboradores a manifestação do agir que mais determina o comportamento é a firmeza e segurança em arriscar, mesmo sabendo que pode errar (37%), seguida da compreensão da necessidade de orientação e ajuda dos outros em alguns momentos (21%) e respectivamente apresentando o mesmo percentual dos dados obtidos a afetividade na tomada de decisões, confiança em validar as experiências pessoais mediante a auto-avaliação e saber assumir um erro criticamente (14%) cada.

Em qualquer ambiente, a questão da ética não pode ser ignorada, principalmente, por ser ela “um conjunto de princípios e valores que guiam e orientam as relações humanas”. (RODRIGUES, 1994, p.13), e está atrelada ao comportamento e as atitudes que podem interferir no convívio diário.

O quadro 4 avalia o que os colaboradores pensam sobre a questão da ética. Dos 15 (quinze) colaboradores a maior parte constituída de 9 (nove) avaliam que entre a equipe pode ser considerada regular (colaboradores 1 e 2), 3 (três) a consideram boa (colaborador 3), 2 (dois) a consideram ruim (colaboradores 4 e 5) e apenas 1 (um) a considera ótima (colaborador 6), como podemos constatar nos comentários expostos a seguir:

QUADRO 4

Pesquisador: Como o (a) Sr (a) avalia a questão da ética entre a equipe?

Colaborador 1: *Algumas pessoas apenas agem com ética, outros demonstram-se grandes conhecedores do assunto, no entanto não faz uso dessa “ética”.*

Colaborador 2: *Observo que a teoria ainda não condiz com a prática, felizmente não é a maioria mas ainda pesa muito.*

Colaborador 3: *Não conheço equipe que trabalhe 100% eticamente falando.*

Colaborador 4: De um modo mais sucinto, ética é tudo que é relacionado ao que deveríamos fazer aos outros e ter em troca o mesmo. Isto infelizmente, não acontece entre a equipe.

Colaborador 5: A informalidade no ambiente de trabalho não deve ser confundida com libertinagem. Uma conduta ética consegue estabelecer essa diferença àqueles que estão dispostos e são sensíveis em percebê-la.

Colaborador 6: Pois em relação as minhas atividades, não tive qualquer comentário que fugisse à ética.

FONTE: Dados da pesquisa realizado em abril / 2007 na E. M. Prof. Dalva de Oliveira.

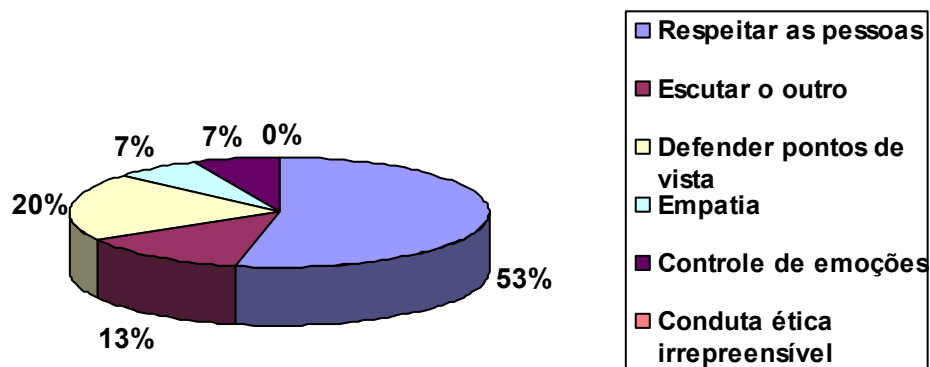
Falar sobre ética constitui-se de um assunto delicado, conforme podemos verificar na fala dos dois colaboradores que a classificaram como ruim entre a equipe, pois muitos levam para a questão da própria prática, outros para o lado pessoal, outros para o trabalho em equipe e alguns para o seu agir de forma geral.

No estabelecimento das boas relações interpessoais no ambiente de trabalho, algumas atitudes são consideradas importantes e na figura 4 foram indicadas por ordem de prioridade pessoal. Todas as atitudes listadas para os colaboradores são importantes e se completam no estabelecimento das boas relações com o próximo, configurando-se como fundamentais para um bom convívio humano,

De acordo com a análise da figura 4, 8 (oito) dos colaboradores consideraram respeitar as pessoas com as quais convivemos (53%) como atitude mais importante para se estabelecer boas relações interpessoais no ambiente de trabalho. Seguidos respectivamente de defender nossos pontos de vista (20%), aprender a escutar o outro (13%), se colocar no lugar do outro (empatia), e administrar nossas emoções e impulsos (7 cada) e por último demonstrar conduta ética irrepreensível (0%).

Figura 4

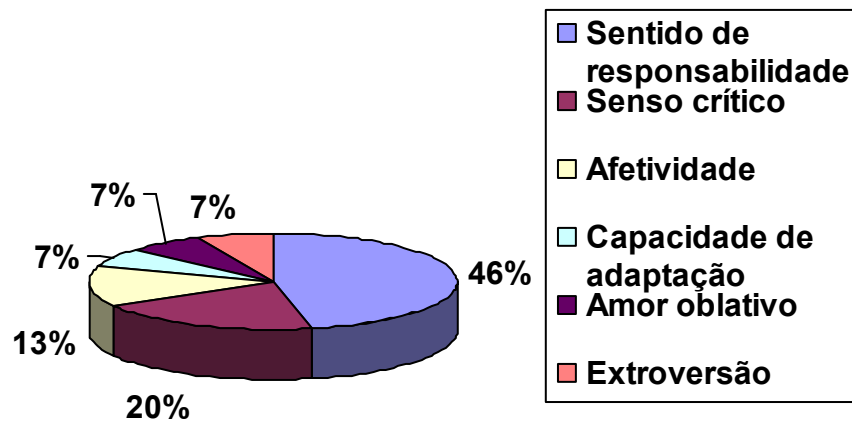
ESTABELECIMENTO DAS BOAS RELAÇÕES NO TRABALHO



Entretanto, é necessário deixarmos claro que todos os pontos analisados são de fundamental importância, pois em qualquer relação devemos estabelecer essas atitudes, hábitos e comportamentos, pois assim, cada um terá espaço para demonstrar o seu pensar, sentir e agir e defender sua individualidade.

Como traços de comportamento humano foram avaliados alguns que norteiam o pensar, sentir e agir do ser humano, demonstrados na figura 5.

Figura 5
TRAÇOS DE COMPORTAMENTO HUMANO



E como traço mais importante por ordem de enumeração por parte dos colaboradores, verificamos o seguinte resultado demonstrado a seguir: primeiro – o sentido de responsabilidade (46%); segundo – o senso crítico (20%); terceiro – a afetividade (13%); quarto – a capacidade de adaptação (7%); quinto – o amor oblato / doação (7%) e como sexto e último traço – a extroversão (7%). Todos esses são traços fundamentais para serem desenvolvidos no contexto das boas relações interpessoais, mas que acontecem de forma subjetiva para cada um dos sujeitos envolvidos no processo, como bem constatamos no resultado da pesquisa.

Dando continuidade, foi questionada a opinião dos colaboradores sobre: a melhoria das relações centrarem-se num esforço individual ou coletivo. A partir dessa indagação chegamos a seguinte conclusão: 6 (seis) colaboradores concordam que o esforço deve partir do individual para se chegar ao coletivo. Em contrapartida, comprovando a liberdade de opiniões e pensamentos que norteiam a subjetividade e o comportamento do ser humano, 9 (nove) dos 15 (quinze) colaboradores colocaram que devemos partir do coletivo para chegarmos a

resultados mais positivos, conforme se constata nos pensamentos expostos no quadro a seguir:

QUADRO 5

Pesquisador: O (a) Sr (a) acha que o resultado de melhorar essas relações, centra-se num esforço individual ou coletivo? Justifique:

Colaborador 1: *Tudo tem que partir de você (individual) para que se possa ter uma relação favorável no grupo.*

Colaborador 2: *Com certeza se todos, se avaliarem individualmente, ou melhor, se auto-avaliarem de forma crítica e sincera, deixando o egocentrismo de lado, esse comportamento refletirá de forma positiva no coletivo.*

Colaborador 3: *Coletivo, a caminhada na construção de relações é gradativa, pois implica a quebra de paradigmas que há muito estão arraigadas dentro da gente.*

Colaborador 4: *Coletivo. Como somos profissionais que formamos equipe precisamos de atitudes recíprocas.*

Colaborador 5: *Esforço coletivo. Com várias pessoas pensando da mesma forma o trabalho é mais produtivo e tem resultados mais positivos.*

Colaborador 6: *Coletivo, visto que precisamos sempre do outro para lidar com nossos sentimentos e estabelecer relações.*

FONTE: Dados da pesquisa realizado em abril / 2007 na E. M. Prof. Dalva de Oliveira.

Objetivando a melhoria do ambiente de trabalho a partir das relações entre todos, questionamos se é possível mudarmos esse ambiente e se cada um se vê como sujeito desse processo.

Mediante o exposto, foram coletadas as informações que atestam que todos os 15 (quinze) colaboradores acreditam nesse processo de melhoria, mas que é preciso fortalecer o espírito de equipe com objetivos claros, definidos e partilhados, onde cada um se veja como sujeito participativo, atuante, transformador, fazendo a sua parte de forma consciente, com responsabilidade, compromisso, seriedade, sem inveja e hipocrisia, sabendo ouvir e escutar, com gestos de paz, amizade, respeito, humildade e sinceridade no que faz, bem como também é importante a descentralização de poderes em prol do coletivo e a divisão de responsabilidades. Como bem podemos verificar nas falas discriminadas no quadro a seguir:

QUADRO 6

Pesquisador: Visando a melhoria do ambiente e das relações entre todos, o (a) Sr (a) acredita que é possível mudar o ambiente de trabalho e, se vê como sujeito desse processo? Comente

Colaborador 1: *Sim, acredito que para se trabalhar para um todo, ou com um todo é preciso descentralizar muitas coisas em prol de uma coletividade.*

Colaborador 2: *Acredito que o ambiente de trabalho pode mudar, a partir do momento que todos tenham o mesmo objetivo.*

Colaborador 3: *Acredito. Como diz o ditado: a começar em mim. Devemos pensar o trabalho como uma extensão da nossa vida pessoal, só assim, conseguiremos enxergar no outro, as nossas necessidades.*

Colaborador 4: *Sim. Na medida em que meu ponto de vista ou comentário é construtivo, posso melhorar e contribuir para fortalecer laços de relações no ambiente de trabalho, além da metodologia de ensino na minha área de trabalho ou disciplina específica e dos demais colegas.*

Colaborador 5: *Sim. Pois estamos sempre aprendendo. É através da reflexão crítica que podemos mudar nossos hábitos e atitudes, em favor de melhorias.*

Colaborador 6: *Sim, trabalhando de forma coletiva, sabendo escutar, falar no momento adequado, passando para os colegas, paz, amizade, respeito e sinceridade nas suas ações.*

FONTE: Dados da pesquisa realizado em abril / 2007 na E. M. Prof. Dalva de Oliveira.

Diante da problemática levantada para a realização desse estudo, através da pesquisa bibliográfica, do levantamento de dados e análise dos resultados obtidos, encontramos algumas respostas e constatações para os anseios que nortearam as questões levantadas e o foco da pesquisa, comprovando sua validação.

Todos os colaboradores perceberam a necessidade e a importância do trabalho para o estabelecimento e a manutenção das boas relações interpessoais centradas num esforço coletivo, visando o trabalho em equipe de forma sensata, coerente, harmônica, saudável, ética, com atitudes de respeito, sentido de responsabilidade, empatia, afetividade, inteligência emocional, maturidade humana, com reflexão crítica, sem inveja e hipocrisia, sempre com objetivos claros e comuns a todos, apesar dos conflitos existentes, conforme comprovado nos resultados obtidos e através dos quadros e figuras demonstrados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS: REALIMENTANDO OS CAMINHOS PERCORRIDOS

Buscando-se uma melhor compreensão da dinâmica das relações interpessoais estabelecidas no ambiente de trabalho em estudo, fundamentamos esse trabalho de pesquisa. Tendo como finalidade observarmos a sistemática dessas relações a fim de avaliarmos como acontecem e o que ocasionam e a partir daí buscarmos alternativas de melhorarmos, estabelecermos e mantermos um melhor entendimento entre todos.

Visto que relações interpessoais dizem respeito ao convívio com o outro e envolve atitudes, hábitos, habilidades, comportamentos e sentimentos e é no ambiente de trabalho que passamos a maior parte do nosso tempo exercitando

nossas emoções, se faz necessário e é importante termos boas relações com os que nos cerca.

A partir do exposto, dos estudos realizados e dos dados obtidos podemos concluir que de fato as boas ou más relações interpessoais interferem diretamente no ambiente de trabalho num contexto geral, atingindo a todos os segmentos da escola, influenciando no rendimento do trabalho. E que essas relações, podem centrar-se num esforço tanto coletivo quanto individual para buscarmos resultados de melhoria, desde que todos trabalhem com objetivos comuns e definidos.

Os diferentes depoimentos apresentados neste estudo demonstram percepções e comportamentos diferenciados na forma de sentir, pensar e agir dos colaboradores, mas que denotam habilidades da inteligência emocional no sentido da motivação e do controle emocional.

Considerando o estudo em questão, percebemos que a equipe da Escola Municipal Prof^a Dalva de Oliveira, mantém um bom nível de entendimento entre si e caracteriza-se com pessoas comprometidas, mas que ainda necessita melhorar bastante em diversos aspectos que interferem na sistemática de trabalho e assim favorecer um ambiente mais harmônico, saudável, prazeroso e menos conflitante.

Salientando que a vida é muito dinâmica e complexa, as relações estabelecidas em qualquer ambiente também o são. Por isso, não existe uma fórmula pronta e acabada de como manter boas relações no ambiente de trabalho, pois os conflitos sempre vão existir. O aprendizado é lento e há de ser alcançado de maneira gradual, uma vez que a própria natureza não dá saltos, tudo se consegue devagar e pouco a pouco. Mas, mesmo assim, podemos e devemos trabalhar melhor a nossa inteligência emocional de forma a favorecermos melhores relações com o outro.

Valendo ainda ressaltar que cada um faça a sua parte e faça-a bem, com o máximo de dedicação, com o que estará prestando notável contribuição para a harmonia e para o equilíbrio das relações humanas.

Considerando que todos os colaboradores percebem o ambiente em que vivem os problemas de relacionamento, a questão ética, a conduta, a postura profissional, o sentido de responsabilidade, o compromisso com o trabalho, a maturidade humana, a inteligência emocional e os comportamentos necessários para vivermos melhor em equipe, embasados no respeito ao próximo, na crítica

construtiva, na empatia e principalmente no amor ao que se faz, podemos concluir que o ambiente de trabalho pode melhorar e que todos são sujeitos desse processo.

Assim questionamos: de que forma esse ambiente pode melhorar? A resposta centra-se nos próprios resultados, nos anseios, dúvidas e conflitos que norteiam a equipe e o ambiente em questão, no que cada um espera de si e do seu trabalho, do outro e do trabalho em equipe. Enfim, cada um deve voltar-se para si mesmo, se auto-avaliar e buscar alternativas de crescimento individual e coletivo, visando assim melhorias para toda a comunidade escolar: professores, funcionários, alunos e pais.

REFERÊNCIAS

ALBISETTI, Valério. **Trabalhar com o coração e viver bem na empresa**. Tradução Antônio Efro Feltrin. – São Paulo: Paulina, 2006. - (Coleção caminhos de psicologia).

BRASIL, Secretaria de Educação Fundamental. **Parâmetros curriculares nacionais: apresentação dos temas transversais, ética**. – Brasília: MEC/SEF, 1997.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. – Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DEL PRETTE, Almir e DEL PRETTE, Zilda A. P. **Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo**. 4 ed. - Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

GOLEMAN, Daniel, PhD. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Tradução Marcos Santarrita. 38 ed. - Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

HUNTER, James C. **O monge e o executivo uma história sobre a essência da liderança**. Tradução Maria da Conceição Fornos de Magalhães. 22 ed. – Rio de Janeiro: Sextante, 2004.

JAPIASSÚ, Hilton e MARCONDES, Danilo. **Dicionário básico de filosofia**. – 3 ed. rev. e ampliada. – Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1996.

LAMA, Dalai e CUTLER, Howard C. **A arte da felicidade: um manual para a vida**. Tradução Waldéa Barcellos. – São Paulo: Martins Fontes, 2000.

MENEZES, Onofre Antônio de. **A arte de relacionar-se**. 5 ed. – São Paulo: Paulus, 2004. (Coleção psicologia prática).

MONTEOLIVA, José Maria, Sj. **A maturidade humana**. 6 ed. – São Paulo: Ed. Loyola, 1997.

RODRIGUES, C. **Ética e cidadania**. - São Paulo: Moderna, 1994. (Coleção polêmica)

PEPE, Benito S. **Ambiente de trabalho e as relações interpessoais**. Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: <http://www.calabriaveiculos.com.br/noticia/16>>. Acessado em 23 de março 2007.

WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. **Ética, inteligência emocional, moralidade, respeito, responsabilidade**. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/%C3%89tica>, http://pt.wikipedia.org/wiki/Intelig%C3%A2ncia_emocional, <http://pt.wikipedia.org/wiki/Moral>, <http://pt.wikipedia.org/wiki/Respeito>, <http://pt.wikipedia.org/wiki/Responsabilidade>. Acessado em 30 de março 2007.