

RELAÇÕES HUMANAS NAS EMPRESAS HOJE

MARIANI, Édio João
Doutorando pela Unesp - Campus Marília

RESUMO

Nós, naturalmente nos relacionamos a todo momento com muitas e diferentes pessoas no nosso ambiente de trabalho. Desde o diretor, gerentes e demais funcionários, até pessoas que procuram a empresa, como clientes ou visitantes. Afinal, cada um de nós desempenha dois importantes papéis: o de anfitrião das pessoas da nossa comunidade e nossos clientes e, de colega e membro de uma equipe de trabalho dentro da empresa. Às vezes, desempenhar estes papéis, diante de pessoas tão heterogêneas, não é tão simples e fácil. Neste estudo, o objetivo foi coletar e pesquisar o que pode construir um bom relacionamento humano na empresa e, como decorrência, o que é necessário fazer para ter um bom ambiente de trabalho. Foram realizadas entrevistas e pesquisa bibliográfica sobre o tema. Com certeza, pudemos perceber que é possível melhorar, só depende de cada um de nós prestarmos atenção em aspectos tais como: comunicação, empatia, confiança, respeito, reconhecimento, etc.

Palavras-chave: Relações humanas; ambiente de trabalho; empatia.

SUMMARY

Naturally we get along the time with many different people in our work environment. Since the director, managers and the other employees, to people that look for the enterprise as customers or visitors. At last, each one of us performs two important roles: being our clients and our community host and being a colleague and a member of a work staff inside the enterprise. Sometimes, performing these roles, with the fact of having such heterogeneous people, it is not so simple and easy. In this study, the goal was to collect and research what earn build up a good human relationship in the enterprise and, as a result of it, what is necessary to do to have good work environment. Bibliographic research and interviews about the theme were done. Surely, we could notice that it is possible to improve, it only depends on each one of us to pay attention to aspects such as: communication, empathy, reliance, respect, appreciation, etc.

Key-words: human relationship; work environment; empathy.

1. REPENSANDO NOSSAS RELAÇÕES

Cada pessoa é um mundo à parte, que possui um modo próprio, integrado de pensar, sentir e agir, que se desenvolve através do efeito do estímulo sobre as potencialidades humanas, como: inteligência, aptidões, sentimentos, emoções e necessidades básicas. Mas é justamente esta diferença que dá um colorido todo especial ao mundo, à vida e faz de cada pessoa uma pessoa especial, única. Estamos pois, diante de um mundo de pessoas diferentes umas das outras, muito embora elas apresentem aparências semelhantes.

E o que fazer para relacionar-se bem com todas elas?

Em primeiro lugar, você deve considerar que o relacionamento interpessoal está diretamente ligado à forma como cada um percebe ou sente a outra pessoa. E isto é muito pessoal. Por

isso, em termos de bom relacionamento, é necessário “fiscalizarmos” nossa atitude, controlando-a quando necessário, para que nosso comportamento não seja um fator gerador de conflitos.

Além do mais, as nossas relações são momentos de crescimento pessoal e profissional. Como diz Lucien Auger, a evolução de um ser humano surge pois de uma dupla fonte: o desenvolvimento dinâmico de suas forças de crescimento e a interação destas forças de crescimento com o seu meio ambiente e suas relações. (1986, p.17)

O nosso sucesso nas relações com pessoas depende da nossa capacidade em desenvolver uma percepção diferenciada. Em outras palavras, quanto maior for o número de conceitos que possuímos para compreender o mundo, maior será a nossa capacidade para perceber de forma diferenciada as pessoas e as coisas que nos rodeiam.

Por exemplo, se você tem uma percepção diferenciada de seus colegas de trabalho, provavelmente perceberá que nem todos poderiam contribuir da mesma maneira na solução de uma tarefa específica. Provavelmente procurará aquele que você sente ou sabe que possui maior experiência no assunto.

A construção de um ambiente de comunicação efetiva é um desafio constante para a empresa que quer possuir um bom relacionamento entre seus funcionários. A comunicação, com certeza, é fator determinante do sucesso de uma empresa. Mas como estabelecer um processo de comunicação dinâmico, que atenda as diferenças individuais e as necessidades da empresa?

Débora Gomes diz que é necessário valorizar os recursos inconscientes das pessoas traz grandes benefícios para a comunicação. Perceber o modelo mental do outro proporciona maior flexibilidade de resposta, transformando a comunicação em ação efetiva. Assim, o primeiro passo é assegurar que cada um tenha o espaço necessário para vender suas idéias, sem usar autoridade ou poder, mas apenas a influência. A comunicação bem sucedida requer habilidade, porque diferentes individualidades entendem as mesmas palavras de diferentes maneiras. É preciso estar atento aos diferentes estilos e necessidades para se estabelecer um bom canal de comunicação. (1994, p.53)

Um outro aspecto importante nas relações humanas na empresa é a motivação de cada um dos indivíduos envolvidos no processo. Normalmente, o termo motivação é usado para designar um problema do indivíduo isolado. No entanto, para compreender a motivação no trabalho, é necessário conhecer as causas pelas quais é ativado, bem como a forma de ação e a direção da motivação individual. A motivação é individual e da ação de cada indivíduo do grupo vai resultar um bom ambiente de trabalho.

A motivação é resultante de pulsões internas, de desejos e de necessidades individuais que cada pessoa como ser único busca concretizar. O meio externo, as organizações, não são a origem da motivação humana. A organização, enquanto meio social, poderá facilitar ou barrar a realização dos desejos e a satisfação das necessidades. Na realidade, as frustrações constantes podem levar o indivíduo à apatia, ao descontentamento, e à desmotivação. (AGUIAR, 1997, p.270)

O meio influencia no comportamento do indivíduo, mas o bom relacionamento depende muito de cada um de nós. Não existem “regrinhas” mágicas para que ele aconteça, mas, da pesquisa feita, destacamos as seguintes colocações que podem ajudar. É importante:

- Demonstrar consideração, ouvindo com atenção os outros.
- Dar aos outros a consideração que nós esperamos deles.

- As pessoas são diferentes, portanto procuremos tratá-las conforme as características pessoais.
- As pessoas de nosso grupo nada têm a ver com os nossos problemas, portanto, controlemos nossa agressividade; não sejamos indelicados ou irônicos. Nossos problemas particulares não devem, em hipótese alguma, atingir o ambiente de trabalho.
- A palavra pode construir ou destruir, vamos usá-la para construir.
- Procuremos esclarecer bem o sentido das palavras para que não haja mal entendido. Devemos evitar cortar a palavra de quem fala.
- Usemos sempre sugestão amiga em vez de ordem áspera.
- Procuremos convencer, sem impor.
- Sejamos simpáticos e agradáveis.
- Procuremos sorrir. Um sorriso pode ser a chave que abre uma porta, mas não nos esqueçamos de que um rosto sério pode pôr as coisas nos seus devidos lugares.
- Devemos aprender a pedir desculpas quando erramos.
- Trabalhar em equipe e, ao mesmo tempo, estar atento a cada um do grupo.
- Procuremos a causa das antipatias, a fim de vencê-las.

Uma forma de se manter um bom relacionamento humano é cultivar a EMPATIA, isto é, tentar colocar-se sempre no lugar do outro, procurar imaginar o que se sentiria caso nós estivéssemos na situação e circunstâncias experimentadas pela outra pessoa.

Cada um de nós deve ter em mente que, participando de um grupo, suas atitudes, suas palavras e seu comportamento influem no relacionamento grupal. Quanto mais positivo o relacionamento, tanto maior a possibilidade de um trabalho harmonioso e produtivo.

A manutenção de condições satisfatórias de relacionamento no trabalho é responsabilidade de todos. Nesse sentido, as lideranças possuem um papel importante. São eles que gerenciam os processos para atingir as metas necessárias à sobrevivência das pessoas que dependem do resultado do seu trabalho e da própria empresa. Devem ter, como diz Vicente Campos:

- Bom senso no gerenciamento das pessoas;
 - ênfase no presente, mantendo um bom ambiente e solucionando os problemas atuais;
 - e ênfase no futuro, inovando e gerenciando o crescimento de cada Ser Humano.
- O líder é o responsável pela VIDA da empresa e de cada membro de sua equipe.
(1995, p.25)

2. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com certeza, temos muito o que caminhar, para construir empresas em que as relações humanas sejam harmônicas e de qualidade, mas como vimos, isso é possível. Existem vários projetos que são simples e podem servir como ponto de partida para criarmos um ambiente de boas relações humanas na organização:

- Melhoria dos espaços físicos, para favorecer o relacionamento e o trabalho de qualidade;
- Projetos e programas de aprimoramento de relacionamentos interpessoais;
- Celebrar e festejar as conquistas pessoais e da empresa;
- Ter projetos de reconhecimento e recompensa para os funcionários;
- Reduzir desperdícios e retrabalho.
- Proporcionar intercâmbio de experiências e melhorar o sistema de comunicação interna, dando espaço para a sugestão e a crítica.
- Preparar equipes de trabalho, desenvolvendo a importância da responsabilidade de cada um, ensinando-as a trabalharem em equipes autogeridas.
- Desenvolver projetos de aprimoramento das pessoas, reforçando valores e crenças da organização.
- Motivar e reconhecer o esforço e dedicação de cada pessoa.

Para concluir, gostaria de destacar, que é num ambiente de sinergia, confiança, respeito, amor, conhecimento mútuo que as relações e competências de cada um serão capazes de convergir para o sucesso da organização. Como diz um autor desconhecido:

Quando tiver algum problema, faça alguma coisa! Se não puder passar por cima, passe por baixo, passe através, dê a volta, vá pela direita, vá pela esquerda. Se não puder obter o material certo, vá procurá-lo. Se não puder encontrá-lo, substitua-o. Se não puder substituí-lo, improvise. Se não puder improvisar, inove. Mas acima de tudo, faça alguma coisa!! Há dois gêneros de pessoas que nunca chegam a lugar nenhum: as que não querem fazer nada e as que só inventam desculpas!

3. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, M. A. F. *Psicologia aplicada à administração*. São Paulo: Excellus, 1997.

AUGER, L. *Comunicação e crescimento pessoal*. 3.ed. São Paulo: Loyola, 1986.

BRADY, L.; POWELL, J. *Arrancar máscaras! Abandonar papéis!* São Paulo: Loyola, 1997.

CAMPOS, V. F. *O valor dos recursos humanos na era do conhecimento*. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni e UFMG, 1995.

DEMO, P. *Educação e Qualidade*. 3.ed. Campinas: Papirus, 1996.

GOMES, D. D. *Fator K – Conscientização e comprometimento*. São Paulo: Pioneira, 1994.