



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

CAMPUS I – JOÃO PESSOA/PB

CURSO: COMPETÊNCIA INTERPESSOAL

CARGA HORÁRIA: 24 HORAS

Prof.^a ALBANIZA IRANI SALES

**JOÃO PESSOA/PB
2010**

Prezado Servidor,

O papel do servido público federal vem sendo modificado e estruturado no Brasil com o passar das décadas. Toda a luta e a escala evolutiva do funcionalismo público em nosso país serve e precisa servir de orgulho e motivação para todos que representam esta fatia da população, a qual oferece os seus serviços profissionais à sociedade.

Houve épocas em que o servidor público era apenas referências no que diz respeito aos ditos “privilégios” que estes possivelmente eram contemplados. Mas, dentre muitas idas e vindas, mudanças de governos e novos paradigmas, surge uma classe novamente enaltecida e que conquista a cada dia a valorização de sua existência. E que, necessariamente, não pode desistir de si mesma, deve sempre buscar novos horizontes e aprendizados. A polivalência precisa estar presente em todo o exercício das funções para que assim cada indivíduo perceba a sua própria carência de conhecimentos e possa assim estabelecer metas para si mesmo.

Nunca deixe que alguém julgue o seu serviço ou critique, sem conhecimentos, a instituição na qual você trabalha e quando alguém fizer comentários, tais como: “como é bom ser funcionário público...”, “Oh vida boa..” “marajá...; não brigue, não reclame, não grite. Apenas explique detalhadamente e pacientemente o que é ser servidor público, os critérios exigidos nas seleções, as atividades exercidas de modo geral. Assim você estará não rebatendo um comentário, mas conscientizando uma pessoa sobre o fundamental papel da sua categoria funcional para a sociedade.

Nunca desista de si mesmo, siga em frente, quebre barreiras, reinvente seu modo de ver e agir sobre as coisas que te acontecem. Busque ser melhor a cada dia, mesmo que aparentemente isso não vá fazer muita diferença. As aparências enganam, não é mesmo?

Não se dê ao luxo de querer esmorecer, repetir ações sem reflexões ou mesmo agir sem estímulos. Seja o grande estimulador e apreciador de si mesmo e, principalmente, aprenda a aprender com os outros e a gostar de aprender com os outros. Deste modo, estará em suas mãos a chave que abrirá a porta do crescimento profissional e social.

Parabéns pelo grande paço de fazer parte da Universidade Federal da Paraíba, e pelo seu trabalho em contribuir diariamente para o aprimoramento e a execução das funções sociais desta instituição.

Nunca desista de tornar-se quem deseja ser, pois você é o protagonista responsável pelo seu sucesso.

Um forte abraço!

(Albaniza Irani Sales)

Das Competências Interpessoais

Estar inserido em grupos faz parte da essência do ser humano. Todo indivíduo necessita de ter outro semelhante como referência sobre suas ações e reações na vida social. Conseguir perceber esta necessidade e extrair dela o maior de todos os tesouros, que é o conhecimento.

O indivíduo começa a crescer mentalmente e socialmente quando exercita a convivência e, principalmente as relações de convívios com vários grupos de pessoas. Não existe aprendizado quando cada um só consegue conviver ou trabalhar com pessoas semelhantes a si mesmo, seja por idéias, posturas ou metodologia de trabalho. Ao contrário, pois é a diferença que nos projeta e transforma diariamente. Por muitas vezes podemos ter o impulso de desejar um mundo repleto de si mesmo, ou seja, todos com as características da sua personalidade. Isso seria um verdadeiro caos, pois se isso fosse possível, a todos iriam se retrair e viver rodeados de “clones”, ou seja, viveríamos retraídos dentro de nós mesmos e pouco crescimento haveria no mundo. Foram as pessoas tidas como mais “diferentes” que realmente fizeram a diferença no mundo e deixaram suas marcas para sempre. Precisamos nos propor a desvendar os mistérios do outro, não sua vida, mas sua essência, seus valores, seus motivos, através de uma visão totalmente nova e analítica.

Nos tempos atuais ainda existem profissionais que se recusam a trabalhar em grupo, ou melhor, até “aparentemente”, por *obrigação*, fazem parte de grupos de trabalho. Mas não exercem a plenitude da troca de tarefas, do monitoramento destas tarefas, do desempenho do grupo. Elas insistem em tentar apenas fazer “*o seu trabalho*”. Elas não tomam o trabalho do outro como seu também, e nem querem dividir o delas como os outros.

É preciso conscientizar-se que tanto o sucesso como o fracasso dependem de todos para que aconteça. Não aponte alguém por algo que não deu certo, ou até aponte, indicando a seta primeiramente para você mesmo e refletindo sobre a ação do outro. Quem precisa de culpados na verdade está esquivando-se de responsabilidades.

Tenha sempre vontade de executar atividades, proponha, reclame, arregace as mangas, faça a diferença, motive o outro.

Assim como já defende Cecília Bergamini quando diz que fica bem claro que, após cada um ter assegurado sua presença no grupo, procura fazer-se conhecer em termos da sua competência pessoal e responsabilidade por determinado papel comportamental assumido. até o ponto em que naturalmente seja estabelecido um clima de respeito mútuo.

A reflexão sobre competência interpessoal retrata toda uma trajetória de aprendizagem sobre padrões de ética social, ética profissional, conduta moral, profissionalismo, respeito profissional, etiqueta social e profissional, conquistas, motivação, stresse, saúde no trabalho, condições de trabalho dentre outros aspectos.

SUMÁRIO

Introdução	05
As relações humanas e seus princípios	06
Necessidades interpessoais e processo grupal	06
Tipologia dos grupos	09
A influência da personalidade nas relações interpessoais	14
Fatores estressantes no trabalho gerando conflitos	17
O papel da comunicação nas relações interpessoais	19
Ética: conceito e história	26
Ética Profissional	28
Imagem e marketing pessoal no trabalho	32
Referências	35

INTRODUÇÃO

Conviver consiste em partilhar a vida, as atividades, com os outros. Em todo grupo humano existe a necessidade de conviver, de estar em relação com outros indivíduos. Além disso, a convivência é também formativa, pois ajuda no processo de reflexão, interiorização pessoal e auto-regulação do indivíduo.

O homem começa a ser pessoa quando é capaz de relacionar-se com os outros, quando se torna capaz de dar e receber e deixa o egocentrismo dar lugar ao alterocentrismo. A capacidade de estabelecer numerosas pontes de relacionamento interpessoal, é considerada pelos estudiosos do comportamento como um dos principais sinais de maturidade psíquica.

Pelo fato de vivermos em sociedade, oferecemos aos outros uma imagem de nós mesmos, assim como formamos conceito sobre cada uma das pessoas que conhecemos, ou seja, cada um de nós tem um conceito das pessoas que conhece e cada uma delas tem um conceito de nós. Assim como depositamos em cada pessoa conhecida um capital de estima maior ou menor, temos com ela também a nossa cota, de acordo com o nosso desempenho pessoal e social.

Existem pessoas que apresentam características mais flexíveis e extrovertidas, que conseguem se comunicar com facilidade e sempre dispostas a trocarem experiências com os outros. São as pessoas que consideramos comunicativas e sociáveis. Existem algumas pessoas que são retraídas, mais caldas, introvertidas. As quais merecem o mesmo respeito e atenção, pois cada uma tem seus valores, suas habilidades, qualidades, defeitos. Enfim o grande mistério da vida está justamente nas diferenças. E, também, muitas vezes nos deparamos com pessoas dominadoras, que acabam por impor a sua opinião ao demais. Mas o que se pode afirmar que exista de comum entre as pessoas são os anseios e interesse pelo outro: ver e ser visto, escutar e ser escutado, compreender e ser compreendido.

1. RELAÇÕES INTERPESSOAIS E SEUS PRINCÍPIOS

As relações humanas se estruturam através das interações entre as pessoas no seu dia-a-dia, por intermédio de uma rede de situações oriundas do próprio ser, em aquisições de experiências passadas e presentes e da interação do próprio indivíduo com o meio.

Logo na infância o indivíduo aprende a relacionar primeiramente com a família. Este processo prolonga-se através do tempo, acompanhando o indivíduo em todos os estágios da sua vida – escola, grupo de amigos, trabalho. Este processo de relacionamento entre os indivíduos acaba sendo de extrema importância para a estruturação da personalidade do ser humano.

Por consequência de diversos fatores que são envolvidos nas relações humanas, assim como as características psicológicas de cada indivíduo, de como ele se integra nos ciclos sociais, da sua história de vida, este é um processo de alta complexidade, que não possui modelos ou fórmulas mágicas. Os modos de procedimentos nas relações humanas são demarcados pelas regras sociais às quais o indivíduo deve observar e adaptar (ou não) às suas próprias características

A qualidade pessoal é a base de todas as outras qualidades. Os clientes percebem quando os serviços são prestados por pessoas satisfeitas consigo mesmas, com seu ambiente e com o seu trabalho.

Essa qualidade pode ser definida como a satisfação das exigências e expectativas técnicas e humanas de cada um que faz parte da empresa. É a nova dimensão da qualidade, que abrange a melhoria das relações humanas, o fortalecimento da comunicação, a formação do espírito de equipe e a manutenção de padrões éticos elevados.

A qualidade pessoal tem a ver com a nossa postura diante da vida.

A auto-estima é o fator que mais influencia no desempenho de cada um, e é determinada pelo reconhecimento que você recebe de si mesmo e dos outros. O quanto de auto-estima é determinado por quanto você está satisfeito com o seu próprio desempenho.

Como está sua auto-estima?

Como está seu relacionamento com as outras pessoas?

Críticas construtivas e atenção positiva elevam sua auto-estima. Reprimendas e críticas

negativas baixam-na.

Na moderna psicologia, o reconhecimento e as recompensas assumem posição central na auto-estima, recebendo o conceito de “afago”, ou seja, qualquer espécie de atenção que as pessoas sejam capazes de demonstrar. E podem ser positivos ou negativos.

- Afagos físicos: atenção demonstrada pelo toque e pelo contato físico.
- Afagos psicológicos: qualquer espécie de atenção sem contato físico.
- Afagos rituais: atenção dada em uma situação específica ou para um tipo específico de comportamento.
- Afagos espontâneos: atenção dada a qualidades pessoais.

Todos nós temos potencial para o aperfeiçoamento sem fim da qualidade. Os princípios de qualidade se aplicam tanto aos serviços quanto à fabricação, tanto aos indivíduos quanto às organizações. Além disso, embora muitas vezes reclamemos da má qualidade em nossas organizações, nossa qualidade pessoal pode estar igualmente necessitando melhorar.

Somos todos responsáveis por nosso trabalho e podemos influenciar drasticamente na nossa própria qualidade. É preciso fixar padrões baseados em exigências dos clientes, medir os defeitos e ciclos em relação a esses padrões e, de modo geral, utilizar princípios de qualidade para melhorar sempre.

1.1. ANSEIOS INTERPESSOAIS NO PROCESSO GRUPAL

Um grupo é composto de pessoas, mas não equivale à soma dos indivíduos, possuindo uma realidade distinta e características peculiares. Neste são produzidos vários fenômenos psicossociais a partir de ações que os favorecem. Participar de um grupo não significa ter as mesmas idéias, mas participar de uma construção conjunta, consensual, pressupondo a necessidade de abertura às idéias alheias e capacidade de aceitação.

Todo indivíduo chega a um grupo com necessidades interpessoais específicas e identificadas, não consentindo em integrar-se até que certas necessidades fundamentais são satisfeitas pelo grupo. Schutz (...) identifica três necessidades interpessoais básicas para esse processo de integração: necessidade de inclusão, de controle e de afeição.

A necessidade de **inclusão** define-se pela ansiedade experimentada pelo membro novo de um grupo quanto a se sentir aceito, integrado, valorizado por aqueles aos quais se junta. Esta é uma fase importante para estabelecer confiança e sentimento de “pertencer”, resultando em aumento da estima e confiança pessoal. Uma vez satisfeita esta necessidade de inclusão, a atenção do indivíduo se dirige para a **influência e o controle**, consistindo na definição, pelo próprio indivíduo, de suas responsabilidades no grupo e também as de cada um dos que o formam, ou seja, sentir-se responsável por aquilo que constitui o grupo, suas estruturas, suas atividades, seus objetivos, crescimento e progresso. Satisfeitas as primeiras necessidades, de inclusão e controle, o indivíduo confronta-se com as necessidades emocionais, de **afeição**, que consiste em obter provas de ser valorizado, estimado e respeitado pelo grupo, não apenas pelo que tem a oferecer, mas pelo que é, como ser humano.

1.1.1. Dinâmicas de Grupos

O grupo se caracteriza pela reunião de um número variável de pessoas com um determinado objetivo, compartilhado pelos seus membros, que podem desempenhar diferentes papéis para a execução desse objetivo. No campo teórico pode-se definir o grupo como um todo dinâmico, o que significa que ele é mais que a soma de seus membros, e que a mudança no estado de qualquer sub-parte modifica o grupo como um todo.

Em nossa sociedade as pessoas vivem em campos institucionalizados e, em alguns casos, a institucionalização nos obriga a conviver com pessoas que não escolhemos. Essa forma de convívio que independe de nossa escolha é chamada de solidariedade mecânica, e o convívio escolhido é chamado de solidariedade orgânica.

Quando um grupo se estabelece, os fenômenos grupais passam a atuar sobre as pessoas individualmente e sobre o grupo, ao que chamamos de processo grupal. A fidelidade de seus membros, o grau de aderência às regras de manutenção do grupo, é chamada de coesão grupal. Grupos com baixo grau de coesão tendem a se dissolver.

Os aspectos individuais são muito importantes para a adesão ao grupo, mas as diferenças individuais serão aceitas desde que não interfiram nos objetivos gerais do grupo e/ou com suas características essenciais. Os objetivos do grupo sempre prevalecerão sobre aspectos individuais e, quanto mais o grupo precisar garantir sua coesão, mais ele impedirá manifestações individuais que não estejam de acordo com seus objetivos.

BERGAMINI afirma que a interação social é tão importante para o ser humano que o fenômeno foi cuidadosamente estudado pela psicologia social, originando um novo corpo de ciência que busca descobrir e estudar as leis e as modalidades dos pequenos grupos, o que inclui sua dinâmica própria, sua origem e fases de desenvolvimento..

1.2. Tipologia dos grupos

Alguns tipos de grupos podem ser caracterizados, de acordo com os objetivos de seus membros:

1.2.1. Grupo de Treinamento

- ênfase no aprimoramento das habilidades
- assunto de discussão não definido

é um processo de desenvolvimento

- visa à aprendizagem

De modo geral, um grupo de treinamento ou desenvolvimento busca o auxílio entre seus integrantes em adaptar-se às mudanças construtivas em seu “eu” social, através da análise das experiências presentes e imediatas.

1.2.2. Grupo de Terapia

- ênfase no trabalho interior
- membros com problemas de comportamento
- razões íntimas que analisam por que a pessoa age de certa maneira
- análise do porquê os problemas íntimos tolhem a atuação do indivíduo em grupo.

O grupo de terapia trabalha com indivíduos com problemas de ajustamento, levando-os a descobrir seu “eu” íntimo e trabalhando com aqueles problemas que inibem o comportamento normal do indivíduo em grupo.

1.2.3. Grupo de aprendizagem – motivado pela necessidade de aprender com os demais, de partilhar com os outros nossas idéias, sentimentos, de conseguir melhor entrosamento com as pessoas e com o mundo que nos rodeia. Objetivo = superação individual. Ex: grupos de estudo, grupos de análise etc.

1.2.4. Grupo de ação – nasce da necessidade de colaboração com os outros nas decisões e no planejamento de certos tipos de trabalho que não podem ser executados individualmente. Objetivo = produtividade coletiva. Ex: grupos de mutirão, campanhas humanitárias etc.

1.2.5. Grupo Operativo

Pichon-Rivière desenvolveu uma abordagem de trabalho em grupo denominada “grupos operativos”. Esse tipo de grupo caracteriza-se por estar centrado de forma explícita em uma tarefa específica. O grupo operativo configura-se como um modo de intervenção, organização e resolução de problemas grupais.

As técnicas operacionais nascem com a finalidade de instrumentar a ação grupal e constitui-se de forma centralizada em cada atividade. O conjunto de integrantes do grupo aborda as dificuldades que se apresentam em cada momento da tarefa, logrando situações de esclarecimento. Sejam quais foram os objetivos propostos aos grupos (diagnóstico institucional, aprendizagem, planificação, criação etc), a finalidade é que seus integrantes aprendam a pensar em uma co-participação do objeto do conhecimento, entendendo que pensamento e conhecimento não são fatos individuais, mas produções sociais

Grupo de Trabalho ou de Força-Tarefa

- ênfase na tarefa
- visa à solução de problemas
- preocupa-se com a execução
- tem objetivos e metas finais definidos

Um grupo de treinamento busca a mudança dos modos de agir, os processos, a prática de seus membros, nunca realizar uma tarefa predeterminada, com objetivos estabelecidos e com a perspectiva de uma execução.

No que se trata dos grupos de trabalho ou de força-tarefa, se refere a grupos pequenos e restritos, destinados a resolver problemas ou a executar tarefas. Há neste tipo de grupo comportamentos, atitudes, interações e motivações funcionais que o distinguem do grupo de formação. Para que o grupo funcione com a competência necessária para executar a tarefa, é preciso que seus elementos atinjam um mínimo de maturidade social, aptidão que os leve a se integrarem e capacidade de desenvolver comportamentos de lealdade para com seus companheiros de equipe.

Os papéis começam a ser delimitados em cada grupo de acordo a distribuição de tarefas e a assunção de papéis informais. Os papéis crescem principalmente quando o indivíduo não é aceito pelo grupo, e utiliza mecanismo de regressão (agressivo, colaborador, mimado, chorão, resmungão, retardado, sonolento). À medida que esses papéis forem se diluindo com a interação, a atividade se dirigirá cada vez mais para a tarefa.

Quando podemos observar uma aceitação incondicional, recíproca e individual pelo líder, o grupo integrar-se e aparecem os chamados *papéis sociais* (reforçador, mediador, informador, opinador). O líder, oportunamente, exercerá cada um desses papéis e dará oportunidade para que cada um possa também desempenhá-los, estabelecendo um clima de grupo cooperativo e solidário.

Quaisquer que sejam os objetivos do grupo, ele não deve ser considerado um organismo fechado em si, pois está inserido em um contexto social com o qual mantém ligações. O grupo nunca pode esquecer a comunidade à qual está ligado, pois ela condiciona seu funcionamento e traça parte de suas características.

Existe uma crença sobre o desempenho do grupo ser superior ao individual em muitas tarefas, crença essa baseada na noção de que algo surge da interação entre as pessoas, possibilitando que o grupo seja melhor do que a soma de seus membros.

Desenvolvimentos observáveis nos grupos

O desenvolvimento de um grupo de tarefa passa por fases em sua meta de integração, que acontece quando se constitui num todo (gestalt) na união de seus elementos. Há três fases a serem consideradas:

1. *Individualista* – no início os elementos do grupo tendem a se auto-afirmar como indivíduos, como decorrência da necessidade de aceitação. Quando as pessoas se conhecem melhor, passam a aceitar-se reciprocamente.
2. *Identificação* – nesta etapa o grupo começa a fragmentar-se em subgrupos, que surgem essencialmente nos momentos de decisão, reunindo pessoas que compartilham idéias, apreensões, etc.
3. *Integração* – quando os indivíduos se sentirem aceitos e tiverem certeza de que suas decisões serão levadas em consideração, o grupo começará a integrar-se, sendo alguns critérios são altamente significativos para a integração: a) *Comunicação autêntica* – quando os membros já estabeleceram uma linguagem comum. A comunicação hierarquizada, de subordinação, cria no grupo bloqueios e filtragens, gerando mal-entendidos, conflitos de prestígio, decorrendo daí uma integração artificial e comprometida. b) *Alto grau de coesão* – o grupo se torna coeso quando os elementos estão capacitados a participar integralmente das atividades do grupo, surgindo o sentimento de “*pertencer a*”.

Quando o grupo desenvolve uma comunicação espontânea e adquire coesão, ele se torna de tal forma solidário em função da tarefa que a entrada ou saída de um elemento não alteram e não ameaçam a integridade do grupo. A coesão expressa um sentimento de responsabilidade de grupo e amizade e entre os membros. As normas são mais observadas e fiscalizadas em grupos informais, e as pressões referentes às normas tendem a produzir acordo.

Grupos estabelecidos no ambiente profissional

Dentro de uma instituição, é o modo de dividir o trabalho que é essencialmente responsável pela formação de grupos. Entre as características básicas do grupo encontram-se metas, coesão, normas e acordo. A meta principal e formal do grupo será derivada de metas

formais da organização; a participação no delineamento das dessas metas resulta em aumento de motivação.

- a) *Normas* – regras informais ou padrões de conduta segundo os quais o grupo se desenvolve e aos quais se espera que os membros adiram.
- b) *Grupos formais* – são os criados pela organização formal. Podem ser permanentes ou temporários.
- c) *Grupos informais* – surgem espontaneamente. Podem ser verticais ou horizontais. Os verticais são alianças recíprocas entre pessoas formalmente desiguais e os horizontais cruzam as linhas departamentais.

As normas são regras de comportamento informais aceitas pelos membros de um grupo de trabalho, podendo englobar desde a vestimenta até a forma de falar e se comportar na organização. As normas podem ter grande influência no comportamento individual, e a determinação de objetivos é uma boa forma de fazer com que os grupos adotem normas consistentes com o bom funcionamento da organização.

O líder deve contrabalançar as exigências da tarefa e o apelo das necessidades interpessoais. Neste conflito, convém distinguir as pressões para a *conformidade* e a *uniformidade*. É importante a atuação de um líder catalisador com elevada capacidade de coordenação das atividades do grupo, que deve ser capaz de sensibilizar os membros para as exigências da tarefa e fazer sentir a necessidade e primazia destas sobre a satisfação das necessidades interpessoais.

Sempre que cada grupo encontra-se reunido em prol de alguma atividade, suas idéias sobre como realizar o trabalho serão diferentes. Provavelmente haverá conflito. Para a maioria das pessoas o conflito não é uma experiência positiva, porque se sentem incomodadas, mas não deveria ser assim. Quando as pessoas compreendem que é possível transformar o conflito em oportunidade, o trabalho não é interrompido, mas é necessário que exista cooperação, maleabilidade e confiança entre os membros do grupo para que a energia resultante do conflito gere bons resultados. Quando os membros da equipe confiam uns nos outros, o conflito torna-se uma oportunidade para estimular novos pensamentos e idéias criativas.

O relacionamento com as outras pessoas exerce um grande poder de influência na personalidade de cada indivíduo. Alternamos algumas imagens significativas com os outros, e de todos eles tiramos idéias comuns que também unificam nossas ações. As relações

interpessoais constituem a medula da vida. Elas formam e mantêm a nossa identidade pessoal. O “eu” toma consciência de si mesmo, de sua identidade original pelo apelo do outro, e a rede de comunicações tecida com os outros nos leva a desenvolver as nossas potencialidade por toda a vida.

2. A INFLUÊNCIA DA PERSONALIDADE NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

A palavra *personalidade* se origina de *persona* ou *personare*, que na língua latina significava “soar através”, expressão que se referia à máscara que os atores do antigo teatro grego utilizavam para caracterizar as personagens que representavam. Assim, no senso comum, permanece a idéia de que personalidade é aquilo que é refletido, que é mostrado por meio dos papéis sociais que as pessoas desempenham.

Uma definição hoje amplamente aceita de personalidade é como *um conjunto de traços e características singulares, típicas de uma pessoa, que a distinguem das demais*. Esse conjunto abrange, necessariamente, a constituição física, alicerçada nas disposições hereditárias, os modos de interação do indivíduo com o mundo; seus hábitos, valores e capacidades; suas aspirações; seus modos experimentar afetos e de se comportar em sociedade e maneira peculiar de lidar com o mundo, incluindo as defesas para se proteger das pressões e ajustamento ao contexto social, constituindo um estilo de vida próprio.

Assim sendo, a personalidade diz respeito à totalidade daquilo que somos, não apenas hoje, mas do que fomos e do que aspiramos ser no futuro. Implica, também, que esse modo de ser só pode ser entendido dentro de um contexto sócio-histórico, geográfico e cultural. Concebida como o conjunto de traços psicológicos com propriedades particulares, relativamente permanentes e organizados de forma própria, a personalidade se revela na interação do indivíduo com o meio.

Toda as pessoas tem um padrão único de características de personalidade, existindo uma consistência psicológica que perdurará, permitindo uma identificação e uma organização de traços psicológicos que interagem entre si.

A essência de cada personalidade é uma inferência do comportamento observável. Cada característica de personalidade é a predisposição ou tendência de uma pessoa se comportar de determinado modo em situações diferentes. As características de personalidade podem ser importantes porque certas classes de comportamento são relevantes para o desempenho no trabalho e outras para as organizações.

Os indivíduos possuem traços distintos que prevalecem em determinadas situações, o que faz ressaltar a importância do contexto social no qual este está inserido, considerando, ainda, que alguns traços são considerados positivos ou negativos conforme o seu grupo social. As próprias características psicológicas do indivíduo podem ser modificadas e desenvolvidas,

conforme influência do meio.

A maioria das pessoas tem uma “teoria implícita” a respeito da personalidade humana, isto é, um conjunto de crenças e inferências acerca da personalidade dos outros. Em geral, a partir de um traço atribuído, faz-se inferência de muitos outros, sem qualquer informação a respeito. Por exemplo, ao inferir que uma pessoa é inteligente, possivelmente outros atributos como “competente”, “criativo”, “eficiente” e outros traços não necessariamente relacionados serão atribuídos ao indivíduo.

A teoria implícita da personalidade pode ser constatada pela existência de idéias largamente compartilhadas a respeito de grupos étnicos (negros, índios, japoneses etc), grupos profissionais (advogados, médicos etc) ou outros tipos de grupos. Trata-se de uma supergeneralização de uma característica para toda uma categoria ou grupo de pessoas, provavelmente vinculada aos sistemas de crenças e valores dominantes, denominada **estereótipo**. Em se tratando de uma generalização, o estereótipo se constitui em uma grande fonte de erros na percepção social, utilizado, no entanto, por muitas pessoas para perceber as outras.

Embora relativamente estável, a personalidade sofre a influência e interage com o meio, podendo os traços psicológicos ser desenvolvidos, reorganizados e modificados a partir do contexto em que vive o indivíduo. O meio pode favorecer ou impedir o ajustamento emocional das pessoas, podendo-se distinguir três tipos principais de barreiras ao ajustamento do indivíduo:

- **situacionais:** impedimentos/obstáculos que dificultam a ação do indivíduo em dado momento/contexto.
- **interpessoais:** obstáculos/impedimentos criados por pessoa(as) ao desenvolvimento de uma ação do indivíduo.
- **intrapessoais:** podem estar relacionados a uma condição física (deficiência, p. ex.) ou a um conflito pessoal que o indivíduo esteja experimentando.

As **condições que produzem frustração** combinam motivos e desejos em direção a um objetivo, com incapacidade de perceber os meios para alcançar os objetivos. As reações psicológicas às frustrações são geralmente manifestadas por raiva e agressividade. O medo e a ansiedade são também reações à situação de frustração, e provocam um outro tipo de dificuldade: o indivíduo sente que sua integridade psicológica, auto-estima e competência estão em risco e canaliza suas energias para se proteger. Ocorre neste caso, segundo Freud, a

elaboração inconsciente de formas de diminuição da ansiedade, chamadas por ele de *mecanismos de defesa*. Quando a situação de estresse é muito intensa, os mecanismos de defesa não conseguem operar e o indivíduo é levado ao desajustamento e até mesmo a um colapso psicológico.

As características de personalidade dos membros da organização também influenciam a estrutura da organização, tanto mais fortemente quanto a posição que esses indivíduos ocupem na hierarquia organizacional. As instituições exercem uma constante pressão para tornar seus membros metódicos e disciplinados, exigindo alto grau de conformidade com os padrões de comportamento estabelecidos, observando-se o desenvolvimento de características conformistas desses indivíduos: os indivíduos mais comprometidos com o poder e o status conformam-se mais, pois seus valores e motivos básicos os levam a adaptar seus sentimentos, pensamentos e ações às demandas do contexto social.

A influência da estrutura organizacional sobre a personalidade dos indivíduos será maior ou menor, dependendo de suas próprias características de personalidade, sendo o impacto das forças da estrutura social na personalidade menos significativo quando os indivíduos centram seus objetivos e valores individuais na independência intelectual, auto-realização e liberdade pessoal. Essas forças internas, que emanam da personalidade, representam a tentativa do indivíduo para estruturar sua realidade social e definir dentro dela o seu lugar.

3. FATORES ESTRESSANTES DO TRABALHO GERADORES DE CONFLITOS

As mais diversas condições de trabalho às quais os indivíduos estão expostos para o exercício de suas atividades profissionais são responsáveis por vários distúrbios e também desvio de comportamentos e, principalmente, geradores de stress no trabalho.

Hoje não podemos mais imaginar o mundo sem o stress, pois este nada mais é do que a resposta ativada pelo organismo, com o objetivo de mobilizar recursos que possibilitam à pessoa enfrentar as mais diversas situações. Porém, sabe-se que o excesso de stress pode causar sérios danos ao organismo, pois quando se apresenta em alto grau, ele faz como que o indivíduo perca a noção de como equilibrar as emoções. Não tem mais controle de sua mente, e, conseqüentemente, do seu corpo.

O desempenho no trabalho está fundamentalmente ligado ao sistema de comunicação nele existente. A administração moderna, de fato, privilegia a comunicação como um dos fatores mais importantes para o bom andamento de uma organização. A intercomunicação de idéias, sugestões, sentimentos, anseios e expectativas cria um ambiente favorável de influências recíprocas, neutraliza resistências prejudiciais ao bom andamento do serviço, evita as distorções dos fatos, tão freqüentes em estruturas empresariais rigidamente diretivas e, enfim, gera um clima saudável de crescimento de todo o pessoal da empresa. Se houver no trabalho um clima de desconfiança, de insegurança e de hostilidade, o fluxo de informações e de influências fica bloqueado.

Nos ambientes de difícil diálogo iniciam-se os descompassos de modelos de mudança, os conflitos e as resistências característicos da cultura da organização. As pessoas evitam conversar sobre erros e problemas, preferem não ouvir críticas, tornando os processos, em sua maioria, traumáticos. Aumenta a ocorrência das doenças emocionais decorrentes da vivência intensiva do estresse e da insatisfação, que conseqüentemente resultam em baixa qualidade de vida.

O stress apresenta as suas fases, e ao passar por cada uma delas o indivíduo perde seu equilíbrio emocional e a sua imunidade física.

O quadro abaixo retrata a evolução do stress no indivíduo:

SÍNDROME GERAL DE ADAPTAÇÃO

1ª Reação de Alarme;

2ª Fase de Resistência;

3ª Fase de Exaustão.

Observe as características de cada uma das fases.

REAÇÃO DE ALARME

- Aumento da frequência cardíaca;
- Aumento da pressão arterial
- Aumento da concentração de glóbulos vermelhos
- Aumento da concentração de açúcar no sangue;
- Redistribuição do sangue;
- Aumento da frequência respiratória;
- Dilatação dos brônquios;
- Dilatação de pupila;
- Aumento da concentração de glóbulos brancos;
- Ansiedade constante

FASE DE RESISTÊNCIA

- Aumento do córtex da supra-renal;
- Atrofia de algumas estruturas relacionadas à produção de células no sangue;
- Ulcerações no aparelho digestivo;
- Irritabilidade;
- Insônia;
- Mudanças de humor;
- Diminuição do desejo sexual

FASE DE EXAUSTÃO

- Retorno parcial e breve à reação de alarme;
- Falha dos mecanismos de adaptação;
- Esgotamento por sobrecarga fisiológica;
- Morte do organismo.

Após analisarmos a existência destas fases fica mais evidente a necessidade de colaborarmos para a implantação do equilíbrio e da harmonia no ambiente profissional. pois a falta destes elementos certamente desencadeará as fases do stress.

Muitas vezes ocorrem algumas situações clínicas que sinalizam a instalação do stress no organismo da pessoa. São elas:

1. Dor só psicológica
2. Síndrome da fadiga
3. Distúrbios do sono
4. Workaholics

Estes aspectos precisam sempre serem analisados pelas pessoas, pois todos nós, pelo menos uma vez na vida, apresentará algum nível de stress.

4.0 PAPEL DA COMUNICAÇÃO NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

O que é comunicação?

É uma busca de entendimento, de compreensão. É uma ligação, transmissão de sentimentos e de idéias. Ao se comunicar o indivíduo coloca em ação todos os seus sentidos com o objetivo de transmitir ou receber de forma adequada a mensagem. A comunicação não é feita apenas com palavras. Essas, na verdade, representam apenas uma pequena parte de nossa forma de expressão. Na literatura encontramos referências de estudos que demonstram que, numa apresentação diante de grupos, 55% do impacto é determinado por nossa linguagem corporal – postura, gestos e contato visual, 38% é determinado pelo tom de nossa voz, e apenas 7% desse impacto tem a ver com o conteúdo de nossa apresentação.

Toda a história do homem sobre a terra constitui permanente esforço de comunicação. Não se sabe exatamente quando a habilidade de comunicação humana começou: alguns teórico datam de cinco mil anos, outros acreditam que esta habilidade ocorreu mais recentemente. Mas, a maioria dos estudiosos concorda que o desenvolvimento da comunicação deu-se em função da necessidade das sociedades primitivas trocarem informações e relacionarem-se entre si.

Desde o momento em que os homens passaram a viver em sociedade, o nível de progresso pode ser atribuído, com boa margem de segurança, à maior ou menor capacidade dos componentes desses grupos sociais de se comunicarem. Segundo Mattelart (1999) “em primeiro lugar a humanidade desenvolveu a fala, que passou das formas mais primitivas de grunhidos até a consecução da linguagem atual. Em segundo lugar, os seres humanos sentiram a necessidade de deixar registrada uma forma mais permanente do que acontecia nas suas comunidades e, por isso, criaram signos primitivos, o que mais tarde veio a tornar-se a escrita.

A Comunicação equivale a transferências de significados sob a forma de idéias ou informações de uma pessoa para outra”. Para ele existem dois tipos de comunicação:

- “A comunicação interna (intrapessoal): que são as coisas que imaginamos, sentimos e

dizemos dentro de nós mesmos. Quando falamos a nós mesmos, podemos determinar o nosso sucesso em tudo aquilo que desejamos realizar. Infelizmente, é comum esta conversa interior constituir um diálogo negativo que, pode nos impedir de alcançar nossos objetivos. Muitos ficam duvidando de si mesmos, se sentem inseguros e acabam fracassando ou muitas vezes se paralisam, ficam sem fazer nada.

- A comunicação externa (interpessoal): que são as nossas expressões verbais (fala, linguagem) e não verbais (gestos, expressões) no mundo exterior, na nossa relação com o mundo e com outras pessoas. É nossa maneira de estar e de ser no mundo que determina nossos resultados”.

A maioria dos aspectos das relações humanas e interpessoais envolvem comunicação, e esta influencia os nossos comportamentos, por ser um veículo de significados. Em um grupo, cada indivíduo concede significados próprios aos fatos e, ao expressá-los, acrescenta algo de si, por isso o significados que damos às nossas experiências são alterados, enriquecidos ou empobrecidos pela comunicação.

Normalmente ouvimos apenas o que queremos, e “filtramos” as comunicações que entram em conflito com hábitos, costumes e idéias arraigados. A distorção na comunicação se dá também em razão da forma como avaliamos a fonte emissora, o nível de confiança que temos nela. Outras causas de distorção podem originar-se da forma como percebemos os fatos, as pessoas e os estímulos, bem como da emoção que estamos experimentando no momento de receber a mensagem.

O processo de comunicação pode ser definido de uma forma mais simplificada como uma atividade humana caracterizada pela transmissão e recepção de informações entre pessoas ou, ainda, como o modo pelo qual se constroem e se decodificam significados a partir das trocas de informações geradas. Em ambos, o processo de comunicação sinaliza, ao mesmo tempo, um comportamento instrumental e uma atividade simbólica resultante da interação social.

Dessa definição decorre um aspecto essencial: só há um processo de comunicação quando de alguma forma o conteúdo da mensagem é interpretado pelo receptor, ou seja, quando é observada uma resposta ao efeito da mensagem. Enviar uma carta ou deixar uma mensagem num gravador de chamadas não é comunicar, mas sim transmitir informação. Assim, "só haverá comunicação se, de alguma forma, o receptor indicar ao emissor que recebeu a informação que lhe foi enviada, e isso só ocorre pelo envio de informação em

retorno (feedback)" .

A descrição clássica do processo de comunicação define um emissor ativo e um receptor passivo integrantes de um processo intencional que tem como objetivo persuadir através de seu conteúdo. Esse modelo clássico, centralizado no emissor e na relação estímulo-resposta, é perceptível no tratamento dado às comunicações nas organizações. Ele pode ser verificado na medida em que o processo de comunicação fica limitado à sua utilidade persuasiva, como se tivesse função de persuadir receptores (os trabalhadores, no caso) para integrá-los aos objetivos organizacionais, caracterizando-o como uma estratégia exclusivista e determinista do corpo diretivo das empresas.

A partir do recurso de sistematização dos elementos constitutivos da definição de comportamento como uma relação significativa entre organismo e meio, é possível decompor o processo de comunicação (ação de comunicar) em uma relação de interação simbólica na qual pelo menos dois seres humanos enviam e recebem mensagens codificadas, ou seja, "tornam comum as coisas", em nível conceitual, através de símbolos.

É preciso que haja uma relação entre atores comunicantes, que assumem posições alternadas, ora como emissores, ora como receptores. Esta alternância de papéis é justificada pela circularidade do processo de interação. A interação significa troca mútua. Logo, além da ação de codificação /decodificação, o processo de comunicação só se constitui enquanto tal na medida em que aconteça o feedback da mensagem e que este desencadeie nova ação de significação.

A linguagem, entendida como significação simbólica, é parte fundamental para que o processo de interação aconteça entre seres humanos. É a partir do significado dos códigos (sinais) de linguagem que as pessoas atribuem sentido às atividades e se reconhecem como pertencentes ao sistema organizacional. A congruência entre a mensagem codificada e a mensagem decodificada estará em função do repertório e dos condicionantes individuais, organizacionais e sociais dos atores envolvidos.

Desse modo, o processo de comunicação implica feedback sistêmico, ativado nas diferentes condições pelas quais se realizam as interações sociais. O efeito da comunicação pode ser aquele que é pretendido pelo emissor, e neste caso é possível afirmar que a comunicação é eficaz. Como processo interativo de troca de mensagens simbólicas, o emissor age simultaneamente com o receptor e vice-versa.

A mensagem compreende um conjunto de informações codificadas transmitidas por

um canal, que pode ser definida como a intenção objetivada de transmitir um determinado significado. Assim, a transmissão da mensagem implica, por parte do emissor, uma codificação intencional de significado, e por parte do receptor, uma decodificação, ou uma nova atribuição de significado.

Os significados atribuídos a uma mensagem dependem do modo de comunicação, das características pessoais do emissor e do receptor e do contexto da interação social. A cada mensagem o receptor associa determinado significado, o qual poderá ou não corresponder à intenção do emissor. Este processo é sintetizado pela construção do significado a partir dos símbolos compartilhados,

A partir disso, é possível constatar que a comunicação é um processo sempre imperfeito, variando seu grau de eficácia de acordo com as variáveis que intervêm na interpretação de significados. Assim, para garantir a eficácia do processo de comunicação, o grau de congruência entre as interpretações associado à mensagem enviada e recebida tem que ser elevado. No sentido de diminuir as probabilidades de desentendimento das mensagens recebidas, podemos observar algumas dificuldades que devem ser consideradas:

- a) Conhecer as atitudes, crenças e sentimentos (estado mental) de outra pessoa;
- b) Compreender que o estado mental depende de sinais frequentemente ambíguos;
- c) Utilizar um sistema de codificação que decifre esses sinais;
- d) Interpretar os comportamentos dos outros em função das circunstâncias na qual eles ocorrem;
- e) Julgar o grau de correção acerca dos motivos e as atitudes dos outros em função da exatidão daquele que julga.

Faz algum tempo, procedeu-se ao estudo dos gestos com base na idéia de que o ser humano não fala apenas com as palavras, mas também com seu corpo. A analogia entre os gestos e a língua repousa em certo tipo de lógica, que começa pela observação de que os usos corporais variam segundo os povos e as culturas: assim como as línguas faladas no mundo, as práticas gestuais diferem segundo o lugar e a época. A imagem que nós transmitimos através dos sinais corporais exerce um efeito sobre as demais pessoas, e esse efeito pode vir a ser importante na vida cotidiana.

Nas relações interpessoais, os movimentos corporais podem exprimir o sentimento, positivo ou negativo, experimentado em relação à outra pessoa. Assim, mais do que as

opiniões expressas verbalmente, podem revelar uma atitude de discriminação social. Reciprocamente, os sinais gestuais e corporais podem modificar a atitude de outra pessoa em relação a quem os emite.

Os gestos e posturas podem igualmente transmitir outras informações, principalmente relativas ao status social, à competência, à autoconfiança, à sinceridade. Um status superior, uma competência particular podem exprimir-se de diversas maneiras: pelo contato corporal com o interlocutor, pela gesticulação, pelo caráter distenso da postura adotada. Inversamente, os estados de subordinação, de timidez, de stress, de angústia, de depressão ou de baixa auto-estima se manifestam pela inclinação da cabeça para a frente, pelo aumento na frequência dos movimentos de auto-contato, pelo aumento na frequência das mudanças posturais.

Uma das maiores barreiras da comunicação interpessoal mútua consiste na tendência natural de julgar, avaliar, aprovar (ou desaprovar) a declaração de uma outra pessoa ou de um grupo. Suponha que alguém, comentando essa discussão, faça a declaração: “Não gostei do que aquele homem disse”. O que você responderá? Quase que invariavelmente sua resposta será de aprovação ou desaprovação da atitude expressa. Ou você responde: “Nem eu, achei terrível”, ou então você tende a responder, “Oh, achei que era realmente muito bom”. Isto é,

A tendência de fazer avaliação é comum em quase todos os intercâmbios de linguagem, é muito mais intensificada naquelas situações onde os sentimentos e as emoções estão profundamente envolvidos. Portanto, quanto mais intensos os nossos sentimentos, maior a probabilidade de que não haja um elemento mútuo na comunicação. Haverá somente duas idéias, dois sentimentos, dois julgamentos, desencontrando-se um do outro num espaço psicológico. Esta tendência para reagir contra qualquer declaração plena de sentido emocional formando uma avaliação dela de nosso ponto de vista é a maior barreira para a comunicação interpessoal.

Existe alguma forma de solucionar este problema, de evitar esta barreira? A comunicação verdadeira ocorre, e esta tendência de avaliação é evitada, quando ouvimos com compreensão. O que isto significa ver a idéia expressa e a atitude do ponto de vista de outra pessoa, perceber como ela a sente, para alcançar seu quadro de referências com relação ao assunto do qual ela está falando: o ouvir compreendendo.

Uma vez que sejamos capazes de ver o ponto de vista do outro, nossos próprios pontos de vista serão obrigatoriamente revisados. Será possível verificar que a emoção não será mais a tônica da discussão, as diferenças serão reduzidas, e aquelas diferenças que permanecem

serão do tipo racional e compreensível. Esta forma de abordagem é uma via efetiva para uma boa comunicação e bons relacionamentos, porém certamente não é fácil de ser realizada. É justamente quando as emoções estão mais fortes que é mais difícil alcançar o quadro de referências de outra pessoa ou grupo. No entanto, é justamente neste momento que a atitude mais necessária se a comunicação deve ser estabelecida.

Quando as partes numa disputa percebem que estão sendo compreendidas, que alguém vê como a situação lhes parece, as declarações tornam-se menos exageradas e menos na defensiva, e não é mais necessário manter a atitude de estar 100% correto e o outro 100% errado. A influência de tal postura compreensiva no grupo permite que os membros se aproximem cada vez mais do verdadeiro objetivo envolvido no relacionamento.

Desta maneira a comunicação mútua é estabelecida, e algum tipo de acordo torna-se possível: leva a uma situação a qual cada um vê como o problema se parece para o outro assim como para si, e o outro vê como parece para si, assim como para o outro. Assim, o maior bloqueio às comunicações pessoais é a incapacidade do ser humano, de ouvir de forma inteligente, compreensiva, e habilmente uma outra pessoa.

5.ÉTICA: CONCEITOS E VALORES HISTÓRICOS

A história da ética se entrelaça com a história da filosofia. No século VI a.C., Pitágoras desenvolveu algumas das primeiras reflexões morais, afirmando que a natureza intelectual é superior à natureza sensual e que a melhor vida é aquela dedicada à disciplina mental. Seus ensinamentos forjaram a maior parte das escolas de filosofia moral gregas da posteridade.

Para Platão, o mal não existia por si só, sendo apenas um reflexo imperfeito do real, que é o bem, elemento essencial da realidade. Afirmava ele que, na alma humana, o intelecto tem que ser soberano, figurando a vontade em segundo lugar e as emoções em terceiro, sujeitas ao intelecto e à vontade. Aristóteles considerava a felicidade a finalidade da vida e a conseqüência do único atributo humano, a razão. As virtudes intelectuais e morais seriam apenas meios destinados à sua consecução. O epicurismo, por sua vez, identificava como sumo bem o prazer, principalmente o prazer intelectual, e, tal como os estóicos, preconizava uma vida dedicada à contemplação.

Ao final da Idade Média, São Tomás de Aquino viria a fundamentar na lógica aristotélica os conceitos agostinianos de pecado original e da redenção por meio da graça divina. À medida que a Igreja medieval se tornava mais poderosa, desenvolvia-se um modelo de ética que trazia castigos aos pecados e recompensa à virtude através da imortalidade. Thomas Hobbes, no *Leviatã* (1651), asseverava que os seres humanos são maus e necessitam de um Estado forte que os reprima. Para Spinoza, a razão humana é o critério para uma conduta correta e só as necessidades e interesses do homem determinam o que pode ser considerado bom e mau, o bem e o mal. Jean-Jacques Rousseau, por sua vez, em seu *Contrato social* (1762), atribuía o mal ético aos desajustamentos sociais e afirmava que os seres humanos eram bons por natureza.

Uma das maiores contribuições à ética foi a de Immanuel Kant, em fins do século XVIII. Segundo ele, a moralidade de um ato não deve ser julgada por suas conseqüências, mas apenas por sua motivação ética. Kant partiu do pressuposto que a razão guia a moral e que três são os pilares em que se sustenta: Deus, liberdade e imortalidade. Porém, adverte que a simples inclinação para o cumprimento da lei, por respeito, não é o exercício de uma vontade para si mesmo. Sem liberdade não pode haver virtude e sem esta não existe a moral, nem pode haver felicidade dos povos, porque também não pode haver justiça. Para Kant, quando alguém

cumprir um dever ético por interesse, pode até lucrar com isto, mas não pode receber a classificação de virtuoso.

Podemos concluir que a ética disciplina o comportamento do homem, quer o exterior e social, quer o íntimo e subjetivo. Prescreve deveres para realização de valores. Não implica apenas em Juízos de valor, mas impõe uma diretriz considerada obrigatória pela sociedade. Este conjunto de preceitos morais devem nortear a conduta do indivíduo no ofício ou na profissão que exerce, devendo necessariamente contribuir para a formação de uma consciência profissional composta de hábitos dos quais resultem integridade e a probidade, de acordo com as regras positivadas num ordenamento jurídico.

Embora o termo ética seja empregado, comumente, como sinônimo de moral, a distinção se impõe. A moral disciplina o comportamento do homem consigo mesmo, trata dos costumes, deveres e modo de proceder dos homens para com os outros homens, segundo a justiça e a equidade natural. A primeira, moral propriamente dita, é a moral teórica, ao passo que a segunda seria a ética, ou a moral prática.

A Ética é o pensamento filosófico acerca do comportamento moral do homem, dos problemas morais e dos juízos morais enquanto a moral é o conjunto de normas, princípios e valores, aceitos ou descobertos de forma livre e consciente, que regulam o comportamento individual dos homens. A filosofia define "ética" como o estudo da "conduta ideal", esta decorrente de um conceito mais amplo, o de "homem ideal".

Sem perder sua autonomia científica, a Ética tem ligações muito fortes com as doutrinas mentais e espirituais. Os estudos científicos da mente chegaram a conclusões comuns no que tange à influência dos conhecimentos adquiridos nas primeiras idades. Desta forma, mesmo admitindo-se mudanças por força de outras influências, o campo da infância é mais fértil que o de outras idades para sua formação moral. É nesta fase que se deve estimular virtudes e repelir toda a tendência para o vício, sustentando os princípios éticos que irão norteá-la quando adulta. Portanto, segundo esta teoria, é no lar e na escola a principal usina de moldagem das consciências.

O descumprimento de um dever ético pode estar explicado nos conceitos de virtude que foram absorvidos pela educação ou pela ambiência do ser. A agressão aos bons costumes, quando se consagra como prática aceita socialmente, compromete o futuro das novas gerações, por desrespeito ao passado e negligência no presente. Em tudo parece haver uma

tendência para a organização e os seres humanos não fogem a essa vocação. Em cada agrupamento, no entanto, depende de uma disciplina comportamental e de conduta. Hoje, o estudo da Ética não pode desprezar a associação da razão com a emoção.

6.ÉTICA PROFISSIONAL

Com referência ao ser humano em especial, é exigível uma conduta especial, denominada de Ética. Como os seres são heterogêneos, face suas próprias características, a homogeneização perante a classe precisa ser regulada de forma que o bem geral esteja preservado, incluindo o próprio indivíduo. O ser humano é tendencioso a defender em primeiro lugar seus interesses próprios. Se laborado desta forma, em geral, tem seu valor restrito, enquanto ao praticar atos com amor, visando o benefício de terceiros, passa a existir a expressão social na sua prática.

A problemática das profissões foi, desde muito cedo, objeto de análise da sociologia. Émile Durkheim questionava-se já sobre o papel das corporações, que considerava indispensáveis ao funcionamento democrático da sociedade. O conceito de profissão decorrente, sobretudo, de uma construção social, sendo susceptível de sofrer alterações de acordo com as condições sociais em que é utilizado. O fato de variar em função do tempo e do contexto em que ocorre, faz com que esta noção dê ensejo a uma pluralidade de significações, implicando, em virtude disso, a inexistência de uma definição fixa ou universal.

A profissão não deve ser considerada como um somatório de características distintivas, mas como um processo de emergência e de diferenciação social de determinado grupo ocupacional, que faz variar o estatuto e o reconhecimento das profissões ao longo dos tempos. Sociologicamente, profissão pode ser entendida como o desempenho de uma atividade humana, apoiada num saber e em valores próprios.

A regulação ética do desempenho profissional surge, deste modo, a par da formação profissional interiorizada no decorrer de uma longa escolarização, da profissionalização dos docentes e da existência de associações, como um dos elementos constitutivos do profissionalismo:

O profissional brasileiro está sujeito a uma deontologia própria a regular o exercício de sua profissão conforme o Código de Ética de sua classe. O Direito é o mínimo de moral para que o homem viva em sociedade e a deontologia dele decorre posto que trata de direitos e deveres dos profissionais que estejam sujeitos a especificidade destas normas. A normatização é própria do Código Deontológico, repositório de direitos e deveres dos profissionais que de maneira geral não permeiam seus artigos de uma visão ética.

A tutela do trabalho processa-se pelo caminho da exigência de uma ética, imposta

através dos conselheiros profissionais e de agremiações classistas (institutos, associações, sindicatos, federações, etc). As normas devem ser condizentes com as diversas formas de prestar o serviço e de organizar o profissional para este fim.

A ética é indispensável ao profissional porque na ação humana "o fazer" e "o agir" estão interligados. O fazer diz respeito à competência, à eficiência que todo profissional deve possuir para exercer bem a sua profissão. O agir se refere à conduta do profissional, ao conjunto de atitudes que deve assumir no desempenho de sua profissão.

Sendo a ética inerente à vida humana, sua importância é bastante evidenciada na vida profissional, porque cada indivíduo tem responsabilidades individuais e responsabilidades sociais, pois envolvem pessoas que dela se beneficiam. O valor ético do esforço humano é variável em função de seu alcance em face da comunidade. Se o trabalho executado é só para auferir renda, em geral, tem seu valor restrito.

Assim, ética profissional pode ser concebida como sendo um conjunto de normas de conduta que deverão ser postas em prática no exercício de qualquer profissão. Assim, quando falamos de ética profissional estamos nos referindo ao caráter normativo e até jurídico que regulamenta determinada profissão a partir de estatutos e códigos específicos.

A tutela do trabalho processa-se pelo caminho da exigência de uma ética, imposta através dos conselhos profissionais e de agremiações classistas. As normas devem ser condizentes com as diversas formas de prestar o serviço de organizar o profissional para esse fim. A conduta profissional, muitas vezes, pode tornar-se agressiva e inconveniente e esta é uma das fortes razões pelas quais os códigos de ética quase sempre buscam maior abrangência. A conduta do ser humano pode tender ao egoísmo, mas, para os interesses de uma classe, de toda uma sociedade, é preciso que se acomode às normas, porque estas devem estar apoiadas em princípios de virtude.

Uma classe profissional caracteriza-se pela homogeneidade do trabalho executado, pela natureza do conhecimento exigido preferencialmente para tal execução e pela identidade de habilitação para o exercício da mesma. A classe profissional é, pois, um grupo dentro da sociedade, específico, definido por sua especialidade de desempenho de tarefa.

A divisão do trabalho é antiga, ligada que está à vocação e cada um para determinadas tarefas e às circunstâncias que obrigam, às vezes, a assumir esse ou aquele trabalho; ficou prático para o homem, em comunidade, transferir tarefas e executar a sua. A formação das classes profissionais decorreu de forma natural, há milênios, e se dividiram cada vez mais.

Historicamente, atribui-se à Idade Média a organização das classes trabalhadoras, notadamente as de artesãos, que se reuniram em corporações. A união dos que realizam o mesmo trabalho foi uma evolução natural e hoje se acha não só regulada por lei, mas consolidada em instituições fortíssimas de classe.

Não obstante os deveres de um profissional devem ser levadas em conta as qualidades pessoais que também concorrem para o enriquecimento de sua atuação profissional, algumas delas facilitando o exercício da profissão. Muitas destas qualidades poderão ser adquiridas com esforço e boa vontade, aumentando neste caso o mérito do profissional que, no decorrer de sua atividade profissional, consegue incorporá-las à sua personalidade, procurando vivenciá-las ao lado dos deveres profissionais.

O senso de responsabilidade é um elemento fundamental no exercício profissional. Uma pessoa que se sinta responsável pelos resultados da equipe terá maior probabilidade de agir de maneira mais favorável aos interesses do grupo dentro e fora da organização. As pessoas que optam por não assumir responsabilidades podem ter dificuldades em encontrar significado em suas vidas, pois seu comportamento é regido pelas recompensas e sanções de outras pessoas.

Atualmente as organizações buscam melhorar o ambiente de trabalho, qualidade e produtividade por meio da ética. Nos últimos vem-se abordando mais profundamente a importância da ética dentro do local de trabalho, nas relações interpessoais e no desempenho das tarefas cotidianas. Um ambiente de trabalho que propicie regras claras e justas fornece um balizamento ético-moral e a manutenção de altos índices de motivação produtividade e qualidade.

A preocupação das empresas com a ética propicia, além do cumprimento das leis, qualidade e redução de custos por pequenos deslizes éticos, verificados diariamente e que podem trazer prejuízos à qualidade dos relacionamentos e ao próprio desenvolvimento do processo de trabalho.

A confusão entre o que é falta de ética e desonestidade é muito grande. A ética, no fundo, é a procura do bem comum, o respeito próximo. As pessoas devem conservar a ética sempre, sejam em grandes ou pequenas questões porque agir com correção é o que se espera dos demais. O senso da ética acontece quando cada um faz sua opção, e aí funciona a consciência de cada um.

A elaboração e outorga de um código de ética é um elemento constitutivo da

identidade profissional de um grupo. Sem uma ética não há uma comunidade. As vantagens fundamentais de um código deontológico advêm, portanto, da promoção de uma identidade profissional, a qual se espelha na imagem interna e externa da profissão e na afirmação da autonomia em relação à heteronomia dos regulamentos governamentais. Os códigos deontológicos têm a função de garantir a qualidade dos serviços que se prestam e asseverar que os profissionais são dignos de confiança por parte dos seus concidadãos, uma vez que atuam com o rigor e a seriedade a que o código de ética lhes adverte.

O comportamento ético deve ser procurado principalmente por aqueles que, na maioria das vezes exercem suas funções em equipes multiprofissionais no serviço público ou privado. Inúmeros elementos de respeito, moralidade, responsabilidade e princípios éticos devem estar envolvidos na postura desses profissionais, que estarão em contato com outros indivíduos cujas escolhas morais podem não ser claramente definidas. Cabe a cada um, então, a consciência de estar respaldado em princípios éticos sérios, que estão além de interesses passageiros e de conveniências pessoais, pelos quais o seu “fazer” profissional vai estar resguardado.

7. IMAGEM E MARKETING PESSOAL NO TRABALHO

Os cuidados com a sua imagem pessoal no trabalho vão muito além de apenas observar os aspectos estéticos e físico. Pois é a partir de como o profissional projeta sua imagem que se constrói a imagem que a instituição projeta sobre ele.

Todo cuidado é pouco quando se trata de como apresentar-se no trabalho. Isso desde o vestuário ao nível de comportamento dentro da instituição.

Não é raro quando nos deparamos em alguma empresas e notamos os excessos de brincadeiras, irritabilidade e até palavrões ditos na frente dos clientes. Quem age desta maneira na verdade não o faz propositalmente e sim por inconsciência profissional. A pessoa sente-se tão à vontade que prefere *esquecer* que está no trabalho e manter uma postura cabível para o local.

Um dos grandes segredos de sucesso profissional consiste no aprendizado contínuo e de como o profissional irá projetar este aprendizado. Ou seja, como ele irá socializar as informações e aplicá-las ao cotidiano.

Muitas vezes percebemos profissionais que tem a necessidade de mostrar que sabem profundamente algo. Ele precisa sentir-se visto, ou melhor, precisa fazer os outros pararem para observá-lo. A pessoa sente que este é o único modo de aparentar conhecimento, mas não é. É justamente desenvolvendo as atividades e desempenhando naturalmente que ela começa a ser vista com *bons* olhos. Não se trata de esconder o conhecimento, mas de aplicá-lo da maneira adequada a cada circunstância.

Como citado anteriormente, muitas pessoas sentem-se *muito* à vontade no trabalho. Vestem-se como acham que devem. Não procuram se atualizar no que diz respeito à trajes profissionais. Todo profissional precisa ter o mínimo de cuidados pessoais, tanto com a aparência pessoa, como principalmente com a higiene pessoal. Como podemos estar inseridos em grupos de trabalho se as pessoas se sentirem desconfortáveis com a nossa roupa, o nosso cheiro, nosso modo de falar?

Precisamos sempre nos colocar no lugar do outro. Será que eu gostaria de trabalhar ou discutir uma estratégia de ação com alguém que não para de mastigar ou que para a cada quinze minutos pra fumar?

7.1. Postura comportamental

No convívio profissional temos que estar atentos à realidade dos membros de cada grupo. Perceber se nossa atitude gera algum conflito, ou até se a falta do nosso cuidado em saber comportar-se nos ambientes gera algum incômodo ao outro.

Alguns hábitos podem transformar-se em repetições que geram desconforto e demonstram falta de etiqueta social. Exemplos:

- ✓ Falar alto ou baixo demais.
- ✓ Gargalhadas.
- ✓ Olhares indiretos/indiscretos.
- ✓ Risadas críticas com terceiros.
- ✓ Gesticular em excesso.
- ✓ Tocar as pessoas com quem fala.
- ✓ Pender a cabeça para os lados.
- ✓ Dar voltinhas na cadeira.
- ✓ Arrumar a roupa de outra pessoa.
- ✓ Coçar a cabeça ou o corpo.
- ✓ Fazer cachos no cabelo.
- ✓ Limpar a orelha com o dedo ou tampa de caneta.
- ✓ Lamber os lábios.
- ✓ Balançar o copo.
- ✓ Morder os óculos.
- ✓ Roer as unhas.
- ✓ Morder os lábios ou o interior da boca.
- ✓ Arrumar o bigode.
- ✓ Enrolar gravata.
- ✓ Brincar com jóias.
- ✓ Fumar, principalmente sem pedir licença.
- ✓ Estalar os dedos.
- ✓ Torcer mãos e braços.

7.2 Marketing Pessoal

Os conceitos de marketing pessoal estão sendo revisados e atualizados a todo o tempo. Há quem ainda pense que marketing pessoal é “vender” uma imagem idealizada para a empresa e o demais colegas de trabalho. Mas marketing não é vender o que não existe.

O marketing pessoal inicia no momento que o profissional começa a desempenhar suas funções e de como ele deseja aprender com as atividades e passa a construir internamente a sua imagem, ele quer tornar-se e acaba tornando-se e aí sim através da atitudes e posturas adotadas por este profissional no dia a dia é que estará sendo construído o seu marketing pessoal. A ordem inversa dos fatores gera insatisfação e incompreensão e, em alguns casos, desentendimentos com os demais profissionais.

Todos os dias podemos observar pessoas que tentar alavancar sua carreira mas não conseguem, pois elas o fazem não baseados na realidade, mas no mito que criaram sobre si mesmas. E isso é ilusão.

O sucesso profissional é a soma de diversos aspectos envolvidos no perfil profissional de uma pessoa, baseados em ações e realizações efetuadas pelo indivíduo.

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Psicologia Aplicada à administração de empresas: psicologia do comportamento organizacional**. 3ª Edição. São Paulo: Atlas, 1992.

BERLO, D. K. ***O Processo da Comunicação: Introdução à Teoria e à Prática***. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 6.ed. São Paulo: Campus, 2000,

FIGUEIREDO, Ana Cristina e FILHO, João Ferreira da Silva (orgs.). **Ética e Saúde Mental**. Topbooks, 1996.

FRITZEN, Silvino José. ***Relações Humanas Interpessoais: nas convivências grupais e comunitárias***. 7 ed. Petrópolis: Vozes, 1998.

LIMONGI FRANÇA, Ana Cristina & RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e Trabalho: guia básico com abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 1996.

MAGINN, Michael D. ***Eficiência do trabalho em equipe***. São Paulo: Nobel, 1996.

MATTELART, Armand. **História das teorias da comunicação**. São Paulo: 1999.

This work is in the Public Domain.