



CIÊNCIAS HUMANAS

Análise dos projetos pedagógicos do Curso de Tecnologia em Processos Gerenciais com foco no tema: relacionamento interpessoal

Analysis of the pedagogical projects of the Technology Course in Management Processes focused on the theme: interpersonal relationship

Claudia Simone Cordeiro Pelissoli¹; Aline Silva de Bona²

RESUMO

Este trabalho visou revisar os Projetos Pedagógicos do Curso (PPC) Tecnologia em Processos Gerenciais (TPG) ofertados nos campi do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS). Para tanto, analisou suas disciplinas e conteúdos quanto à abordagem do tema “Relacionamento Interpessoal”, devido ao fato que esta habilidade é valorizada no mercado de trabalho, sendo muitas vezes fator de diferenciação entre profissionais com mesma formação. O problema que norteia este trabalho foi: está prevista a abordagem do tema relacionamento interpessoal nos PPCs dos campi do IFRS que ofertam o Curso de TPG? O objetivo principal deste trabalho foi examinar os PPCs fazendo comparações acerca das ementas das disciplinas relacionadas ao tema. Por meio de pesquisa bibliográfica, foi feita análise documental dos PPCs de todos os campi que ofertam o Curso e observou-se que o conteúdo não é abordado em todos os PPCs. Um dos resultados apontou a importância de definir a inclusão deste conteúdo de forma padronizada numa disciplina específica, dada a relevância deste tema na formação destes Tecnólogos.

Palavras-chave: Relacionamento interpessoal; Projeto político pedagógico.

ABSTRACT

This work aimed to review the Pedagogical Projects of the Course (PPC) Technology in Management Processes (TPG) offered at the campuses of the Federal Institute of Education, Science and Technology of Rio Grande do Sul (IFRS). To do so, it analyzed its disciplines and contents regarding the approach to the theme "Interpersonal Relationship", due to the fact that this skill is valued in the labor market, being often a differentiating factor among professionals with the same training. The problem that led to this work was: is it planned to approach the topic of interpersonal relationship in the PPCs of the IFRS campuses that offer the TPG Course? The main objective of this work was to examine the PPCs making comparisons about the themes of the subjects. Through a bibliographical research, a documentary analysis of the PPCs of all the

¹ Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul - IFRS, Osório/RS - Brasil. E-mail: claudia.pelissoli@osorio.ifrs.edu.br

² Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul - IFRS, Osório/RS - Brasil. E-mail: aline.bona@osorio.ifrs.edu.br

campuses that offered the Course was made and it was observed that the content is not addressed in all the PPCs. One of the results pointed out the importance of defining the inclusion of this content in a standardized way in a specific discipline, given the relevance of this theme in the training of these Technologists.

Keywords: *Interpersonal relationship; Pedagogical political project.*

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho tem a intenção de analisar o Projeto Pedagógico de Curso (PPC) dos campi do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS) que ofertam o Curso de Tecnologia em Processos Gerenciais (TPG), quanto à sua abordagem ao tema: relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho.

A motivação para esta pesquisa veio do trabalho de conclusão de curso na Especialização em Educação Básica Profissional³ (PELISSOLI, 2016), quando refletiu-se sobre metodologias de ensino e aprendizagem para tratar do conteúdo relacionamento interpessoal didaticamente em sala de aula, de modo a provocar nos alunos uma reflexão sobre a relevância do tema em suas trajetórias tanto pessoais quanto profissionais. Pode-se dizer que uma pessoa altamente qualificada para sua função, mas que possua problemas de relacionamento com colegas, chefia, fornecedores e/ou clientes poderá ter dificuldades de mostrar todo o seu potencial profissional. Naquele momento notou-se que a cadeira Gestão de Pessoas abordava com mais ênfase os processos de recrutamento, seleção, treinamento e avaliação dos funcionários entre outros temas mais técnicos que constam na ementa. Portanto, seria interessante que os alunos tivessem uma abordagem diferenciada em algum momento do curso com relação ao tema: desenvolvimento de um bom relacionamento entre as pessoas.

Nesta análise busca-se revisar os PPCs dos campi que oferecem o Curso de Tecnologia em Processos Gerenciais a fim de identificar se abordam este tema em alguma disciplina. Pretende-se incentivar a inserção de uma disciplina e/ou um conteúdo neste documento, que trate com mais profundidade o tema relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho, ampliando o conhecimento dos alunos, mostrando as diversas faces deste conceito, seus benefícios e dificuldades. É um tema muito subjetivo e saber lidar com as pessoas é essencial no sucesso de qualquer profissional. Há uma preocupação grande com a profissionalização, sendo que a humanização não deve ser deixada de lado para que os profissionais atinjam o sucesso ao longo de suas carreiras.

Neste sentido, o problema que norteia este trabalho é: Os PPCs dos campi do IFRS que ofertam o Curso de Tecnologia em Processos Gerenciais abordam o tema relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho em alguma disciplina?

Para isso, foram pesquisados e analisados os PPCs nos campi do IFRS das cidades de Osório, Farroupilha, Feliz, Caxias do Sul e Porto Alegre, que são as unidades do Rio Grande do Sul que ofertam o referido curso.

A preocupação da autora é que em algum momento (disciplina) do curso de TPG este assunto seja apresentado aos alunos de forma ampla, a fim de provocar uma reflexão

³ Metodologias de Ensino e Aprendizagem no Desenvolvimento de Reflexões Sobre Relacionamento Interpessoal no Ambiente de Trabalho.

sobre suas atitudes diárias e o que é possível fazer para que possam melhorar sua performance profissional. Sabe-se que passamos muitas horas no ambiente de trabalho, com pessoas que mal conhecemos, cada um tem sua personalidade e estilo de lidar com as outras pessoas, por isso, conflitos são comuns e perturbam o fluxo das atividades. Por isso a importância de aprimorar o processo de ensino e aprendizagem do tema relacionamento interpessoal, fortalecendo a formação dos estudantes para além das competências técnicas.

O objetivo principal desta pesquisa bibliográfica é a análise documental dos PPCs dos campi do IFRS que ofertam o Curso de Tecnologia em Processos Gerenciais. Para dar suporte ao objetivo principal, se fazem necessários objetivos específicos, tais como: a) comparar as ementas dos campi do IFRS que ofertam o TPG; b) verificar quais disciplinas do curso abrem espaço para tratar deste tema; c) analisar quais conteúdos permitem a abordagem deste tema.

Justifica-se a importância deste estudo devido à problemática de que os profissionais apresentam dificuldades em atender, conversar e cativar as pessoas que são seus parceiros tanto internos quanto externos ao ambiente de trabalho, a fim de viabilizar uma postura mais adequada, que se torne o diferencial para enfrentar a carreira profissional. Vários autores colaboram com esse raciocínio (GRAMIGNA, 2007; HITT, 2013; GIL, 2001), pois, considerando que uma pessoa mesmo que altamente qualificada na sua área de atuação, mas que apresente dificuldades de relacionamento com as pessoas, pode prejudicar tanto a sua reputação profissional quanto todo o andamento dos processos de uma organização, portanto, uma abordagem diferenciada do tema em sala de aula pode proporcionar uma formação mais ampla do aluno.

2. RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E EDUCAÇÃO

Segundo Gil (2001), a preocupação com o desenvolvimento de programas específicos em treinamento de pessoal teve início no século XX, devido à influência da Escola Clássica da Administração. O objetivo desses programas era atingir o mais alto grau de produtividade dos funcionários e focava apenas nos aspectos mecânicos do trabalho. Com a influência da Escola das Relações Humanas, o treinamento nas empresas se voltou também para os aspectos psicossociais dos indivíduos, buscando capacitar os trabalhadores não somente para o desempenho de tarefas, mas também quanto ao relacionamento interpessoal e sua integração na organização. A partir da década de 60 na Administração de Recursos Humanos, o treinamento ganhou mais destaque envolvendo atividades como: o suprimento das carências dos indivíduos em relação a conhecimentos, habilidades e atitudes, a fim de melhorar o desempenho nas tarefas e assim alcançar os objetivos da organização. A tendência é a ampliação dos programas de treinamento considerando as necessidades e aspirações do indivíduo, os fatores que os motivam e suas dificuldades de aprendizagem. O treinamento pode ser direcionado para o conteúdo, sendo voltado para a aquisição de conhecimentos, ou para o processo, onde enfatizam-se as atitudes e o desenvolvimento das relações interpessoais.

É preciso investir nas pessoas pois sem elas as tecnologias não funcionam, as pessoas podem construir o sucesso ou o fracasso de uma organização, elas espalham histórias de vida, emoções, saberes, valores, crenças e expectativas, elas querem aliar seus

sonhos individuais a um projeto coletivo, elas almejam ganhar junto com a empresa (ganha-ganha), elas procuram oferecer seu talento em favor das organizações em que atuam, geralmente são leais quando se sentem respeitadas e valorizadas. (GRAMIGNA, 2007).

O desenvolvimento organizacional está baseado na ideia inicial de que as pessoas constituem o fundamento das vantagens competitivas de uma organização, mesmo que ela possa exibir produtos e serviços de alta qualidade, excelência na prestação de serviços ao seu cliente, boa estrutura de custos ou outras vantagens. Todos estes atributos são consequência das competências das pessoas que compõem o quadro de funcionários, ou seja, o seu capital humano. Para se obter a almejada vantagem competitiva de longo prazo, é necessária uma boa gestão do conhecimento e das competências das pessoas. Elementos individuais, interpessoais e organizacionais indicam o comportamento e o valor das pessoas no contexto profissional. Aspectos como a capacidade de aprender, de se autoadministrar, apresentar habilidades técnicas, especificidades de personalidade e valores pessoais também são de suma importância pois se relacionam a competências chave. Especificamente no nível interpessoal pressupostos como a qualidade da liderança, a comunicação e o conflito (dentro e entre os grupos), devem ser monitorados, pois influenciam o grau em que as competências das pessoas são utilizadas dentro do ambiente de trabalho e a discussão sobre estes fatores pode trazer bons resultados quanto a produtividade, satisfação e sucesso organizacional. (HITT, 2013).

Bitencourt (2010) coloca que as competências se traduzem na aliança entre conhecimentos, habilidades e atitudes. O conhecimento reflete sobre o que é exigido saber para um bom desempenho na função que ocupa. Habilidade tem relação com a aplicação do conhecimento. Enquanto atitude refere-se a comportamento, ação e também a interação com os outros. Este último atributo possui características mais difíceis de mensurar, mas não menos importantes. No desenvolvimento das competências procura-se a internalização do conhecimento (saber) em atitudes na organização (saber agir), dessa maneira obtêm-se a agregação de valor.

Existem dois tipos de competências: as técnicas são aquelas exigidas para assumir determinado cargo (formação profissional); e as de suporte que são aquelas que valorizam as competências técnicas e que podem fazer um profissional se diferenciar, tais como: autodesenvolvimento e gestão do conhecimento, capacidade de adaptação e flexibilidade, capacidade empreendedora e negocial, comunicação e interação, criatividade e inovação, cultura da qualidade, liderança, motivação e energia para o trabalho, orientação para resultados, planejamento e organização, relacionamento interpessoal, tomada de decisão, trabalho em equipe e visão sistêmica. (GRAMIGNA, 2007).

De acordo com os autores supracitados, aponta-se que o conhecimento não resulta em benefícios se não for incorporado às atitudes e ações na prática diária no ambiente de trabalho. Desta forma, adota-se neste estudo como conceito principal do relacionamento interpessoal o da autora Gramigna (2007, p. 44): “Habilidade de interagir com as pessoas de forma empática, inclusive diante de situações conflitantes, demonstrando atitudes assertivas, comportamentos maduros e não combativos.”

Considera-se ainda de extrema importância a afirmativa: “Já não há como deixar de considerar o capital humano como o mais evidente diferencial competitivo das organizações.” (GIL, 2001, p.119-120).

A comunicação interpessoal implica numa interação direta, verbal ou não verbal, entre duas ou mais pessoas e pode acontecer em modelo formal ou informal, podendo ser direcionada por meio de inúmeras formas de comunicação e tecnologias, inclusive, os indivíduos podem se comunicar sem essa intenção, pelo tipo de comunicação não verbal. Foram analisados vários fatores organizacionais que podem dificultar a comunicação, mas os individuais se mostram como os maiores obstáculos, pois neles estão contidos bases de percepção divergentes, diferenças semânticas e de status, questões de interesse e espaço pessoal e problemas na capacidade de ouvir. A percepção divergente acontece quando o emissor tem uma percepção da mensagem que comunicou e o receptor tem outra diferente, esta é uma das falhas mais comuns na comunicação. As diferenças semânticas acontecem porque as mesmas palavras podem ter diferentes significados para diferentes pessoas. As diferenças de status podem ocorrer nas organizações por meio da diferenciação de cargos, onde as pessoas frequentemente atribuem diferentes significados a essa hierarquia e podem criar problemas que impedem a comunicação de baixo para cima. As questões de interesses pessoais referem-se aos dados fornecidos por uma pessoa e que são utilizados para avaliar seu próprio desempenho. A questão do espaço pessoal leva em consideração que as pessoas delimitam seus espaços e não se sentem confortáveis quando outra o invade. Os problemas na capacidade de ouvir ocorrem porque o receptor precisa ouvir, para que possa compreender corretamente a mensagem do emissor e vice-versa com a resposta. Desse modo, especialistas aconselham maneiras de melhorar a comunicação interpessoal tais como: falar em termos que as pessoas entendam, escolher um meio de se comunicar mais adequado, selecionar e dizer o que realmente precisa ser dito, incentivar respostas e avaliações críticas sobre seu modo de comunicar-se e ouvir atentamente as outras pessoas. (HITT, 2013).

A interação social, o comportamento dos indivíduos no meio em que estão inseridos, são objetos de pesquisa das teorias de psicologia social, sendo que os principais conceitos estudados são percepção social, comunicação, atitudes, papéis sociais, representação do eu, grupos sociais, socialização. A percepção social diz que percebemos um ao outro no conjunto geral de características, não somente a presença física. A comunicação não é constituída apenas de código verbal, pois também usamos expressões de rosto, gestos, movimentos, desenhos e rituais. Atitudes são reflexo das informações com forte carga afetiva, que predisõem o indivíduo para determinada ação. Socialização é a formação do conjunto de nossas crenças, valores e significações, onde o indivíduo torna-se parte integrante de determinado conjunto social, aprendendo os conhecimentos já acumulados por esse. (BOCK, 2008).

As pessoas no ambiente organizacional são um recurso intangível essencial, pois são a soma de competências, conhecimentos e atributos gerais, que resultam no valor do capital humano local, significando a capacitação para a mão de obra atual e potencial para explorar futuras oportunidades. Frequentemente o conhecimento está associado a retorno, pois quanto mais ele é aplicado, mais se aprende e essa relação de expansão é infinita e mais valiosa à medida que é compartilhada com o passar do tempo. É em função desta importância que o conhecimento e o capital humano

adquiriram, que as modernas organizações se viram obrigadas a investir no desenvolvimento contínuo de sua equipe, focando no aprendizado organizacional, na tentativa de incentivar cada vez mais o conhecimento e as competências dentro da empresa, desta forma, tentam tanto atrair talentos como manter capacitado o seu capital humano. (HITT, 2013).

A psicologia organizacional e do trabalho trata de questionar fatores relacionados ao ambiente de trabalho como motivação, comprometimento, envolvimento, aprendizagem, satisfação, aconselhamento, estresse, qualidade de vida entre outros. (ZANELLI, 2004).

Gardner (1995) propôs duas formas de inteligência pessoal: a inteligência interpessoal que se refere a faculdade de compreender outras pessoas, suas motivações e como trabalhar de forma cooperativa com elas e, a inteligência intrapessoal, que é voltada para dentro, no sentido de formar um modelo acurado e verídico de si mesmo e de usá-lo para operar efetivamente na vida. O propósito da escola deveria ser o de possibilitar o desenvolvimento de várias inteligências, respeitando o estilo particular de cada aluno.

As primeiras práticas educativas se dão durante a infância e a adolescência, na convivência com a família, a escola e os colegas, onde adquirimos e aperfeiçoamos nossa habilidade e competência social. Quando essas práticas são negativas, podem surgir deficiências ou problemas sociais que influem nas relações interpessoais e na qualidade de vida das pessoas. (DEL PRETTE, 2011).

O desafio para o ensino é descobrir meios de incentivar o aluno a querer aprender, não é tarefa fácil se considerarmos que é preciso haver a necessidade ou desejo e ainda um objeto de estudo adequado para sua satisfação. No meio deste impasse está o professor, a quem cabe enfrentar as dificuldades mais de perto. Ele tem a possibilidade de fazer um trabalho educacional partindo das necessidades que o aluno já tem, tentando introduzir ou associar outros conteúdos ou motivos. Ou ainda pode tentar criar outros interesses no aluno, como por exemplo, propiciar descobertas, desenvolvendo uma atitude de investigação nos seus alunos, usar sempre uma linguagem de fácil entendimento, escolher exercícios e tarefas adequados à compreensão e conectando as utilidades do que se está aprendendo. (BOCK, 2008).

Para Haydt (2006), procedimentos de ensino são as maneiras que o professor pode interferir em sala de aula. Sendo que a aprendizagem dos alunos é um processo dinâmico, ocorrendo somente após a realização de alguma atividade que lhes possibilita uma experiência de aprendizagem, que ocorre por meio da interação entre o aluno e as condições externas do ambiente.

Luckesi (2011) define metodologia como sendo algo mais que as técnicas de ensino-aprendizagem, podendo ser entendida como a forma de utilizar os conteúdos curriculares para a formação do educando como pessoa. Como o currículo é considerado um recurso mediador (meio), a atenção deve ser voltada ao educando e sua formação.

Para uma educação democrática, deve-se incorporar na prática docente meios de reforçar a capacidade crítica e a curiosidade do aluno, de forma que eles se transformem em protagonistas da construção e da reconstrução do seu saber, em conjunto com o educador, pois este também deve estar sempre buscando aprender,

pesquisar, indagar e se reeducar. Há uma superação quando a curiosidade ingênua do aluno evolui para a criticidade. Essa sintonia propicia o respeito aos saberes dos educandos, onde se discute a relação dos mesmos com o ensino dos conteúdos. (FREIRE, 2011).

A expressão “aprender a aprender” se refere à aprendizagem de fato, aquela que o estudante se apropriou e vai utilizar durante sua vida, buscando solucionar seus problemas utilizando-se de sua experiência e do meio em que vive. (MOSCOVICI, 2010).

3. METODOLOGIA

O IFRS possui 17 campi no Estado, atuando com o objetivo de promover a educação profissional e tecnológica de excelência e impulsionar o desenvolvimento sustentável das regiões em que atua. Essa pesquisa bibliográfica é uma análise documental dos PPCs dos cinco campi do IFRS que ofertam o curso de Tecnologia em Processos Gerenciais, fazendo uma articulação com a teoria estudada anteriormente sobre relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho e educação.

A Reitoria informou por e-mail quais os campi que ofertam o referido curso: Osório, Caxias do Sul, Feliz, Farroupilha e Porto Alegre, e, a partir disso foram pesquisados os PPCs no site de cada uma das referidas instituições.

Por meio da análise dos referidos documentos, buscou-se fazer comparações e constatações acerca das ementas das disciplinas em que há a possibilidade de abordagem do tema, buscando determinar quais são estas disciplinas.

Além disso, foram conferidos os objetivos de cada disciplina selecionada, no intuito de relacionar concordância com o tema relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho.

Também foram estudados os conteúdos da ementa de cada disciplina selecionada, a fim de verificar se este assunto tem o devido espaço de inserção.

Pretende-se apontar meios de incluir este conteúdo em algum momento do curso, defendendo a relevância deste tema na formação dos Tecnólogos em Processos Gerenciais que o IFRS vem formando todos os anos.

Os dados foram sintetizados por meio de resumo e tabelas para melhor visualização dos resultados encontrados. A análise de toda esta informação está detalhada na próxima seção.

4. ANÁLISE DOS DADOS

Foram analisados minuciosamente os PPCs dos campi do IFRS que ofertam o curso de TPG, que são: Osório, Farroupilha, Caxias do Sul, Feliz e Porto Alegre.

No PPC do campus Osório, foram escolhidas duas disciplinas com possibilidade de inserção do tema relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho: Gestão de Pessoas e Comportamento Organizacional.

Na disciplina de Gestão de Pessoas o objetivo não deixa muita clareza sobre a abordagem do assunto, visto que diz: “Proporcionar ao aluno o desenvolvimento de

competências para utilizar as técnicas de Gestão de Pessoas, compreendendo a evolução das principais teorias e suas implicações quanto ao atingimento dos objetivos organizacionais” (Projeto Pedagógico Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais, 2014). Porém, na ementa encontram-se dois conteúdos que permitem ampla abordagem: Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho e Mediação de Conflitos. Esta disciplina é ministrada no 3º semestre do curso e tem carga horária de 80 horas. Um dos autores utilizados nesta pesquisa coincide com a referência bibliográfica da disciplina: Bitencourt, com o livro *Gestão Contemporânea de Pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais*.

A disciplina Comportamento Organizacional tem em seus objetivos maior articulação com o tema: “Desenvolver no aluno a capacidade de compreender e lidar criticamente com as dimensões humanas intangíveis que compõe a complexidade das organizações” (Projeto Pedagógico Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais, 2014). A ementa possui dois conteúdos bem específicos para abordagem do tema: Tensão e Conflito Interpessoal; Comunicação e *Feedback*. Esta disciplina é ministrada no 2º semestre do curso e tem carga horária de 40 horas. Ela também tem um autor que trata de relacionamento interpessoal nas suas referências bibliográficas: Hitt, com o livro *Comportamento organizacional: uma abordagem estratégica*.

No PPC do câmpus Farroupilha foram escolhidas duas disciplinas com possibilidade de inserção do tema relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho: Gestão de Pessoas e Relações Humanas nas Organizações. O câmpus Farroupilha não apresenta o objetivo das disciplinas, então foram analisados somente os conteúdos das ementas.

Na disciplina de Gestão de Pessoas, o conteúdo que permitiria a inserção do tema seria: organização e desenvolvimento de pessoas, com técnicas capazes de promover o desempenho eficiente de pessoal. Não há muita evidência nesta descrição, mas na referência bibliográfica há um autor da área que coincide com este trabalho: Gil (2001), *Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais*. Esta disciplina é ministrada no 2º semestre do curso e possui carga horária de 60 horas.

A ementa da disciplina Relações Humanas nas Organizações não deixa dúvidas para abordagem do assunto “Relações interpessoais, intrapessoais e inteligência emocional para formação de competências” (Projeto Pedagógico Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais, 2013). Além disso, também há um autor utilizado neste trabalho nas referências bibliográficas: Bitencourt, com o livro *Gestão Contemporânea de Pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais*. Esta disciplina é ofertada no 1º semestre do curso e possui carga horária de 60 horas.

No PPC do campus Caxias do Sul, identificou-se as disciplinas de Gestão de Pessoas I e Ética e Práticas Sociais como as mais propensas à abordagem do tema.

Na disciplina de Gestão de Pessoas I, consta que o objetivo é: “Compreender a função da área de gestão de pessoas nas questões organizacionais, culturais e de comportamento individual e equipes” (Projeto Pedagógico Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais, 2016). Nos conteúdos da ementa, destacam-se como possíveis momentos para inserção do assunto: Ética nas relações e Qualidade de vida no trabalho. Esta disciplina é ministrada no 2º semestre do curso e possui carga horária de 80 horas. Nas referências bibliográficas não foi encontrado nenhum autor usado neste trabalho para o tema relacionamento interpessoal.

A disciplina Ética e Práticas Sociais tem como objetivo: “Promover a reflexão sobre o mundo do trabalho, com base em pressupostos éticos, para interpretar práticas sociais em diferentes contextos socioeconômicos” (Projeto Pedagógico Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais, 2016). Não há muita evidência do tema neste objetivo, da mesma forma, nos conteúdos da ementa verificou-se como possível momento de abordagem apenas o seguinte: Análise e compreensão das principais correntes do pensamento explicativas do agir humano e o dever no campo do Trabalho. Nas referências bibliográficas não consta nenhum autor utilizado neste trabalho sobre o tema foco. Esta disciplina é ofertada no 2º semestre e possui carga horária de 40 horas.

No campus Caxias do Sul ainda verificou-se outra disciplina, Gestão de Pessoas II, que embora relate um autor utilizado neste trabalho nas referências bibliográficas, seus objetivos não se relacionam com o tema e a ementa não apresenta conteúdos que permitam abordagem, então, não foi considerada nesta análise.

No PPC do campus Feliz foram identificadas duas disciplinas que podem aprofundar o tema: Comportamento Organizacional e Gestão de Pessoas I.

Na disciplina Comportamento Organizacional apresenta-se como objetivo geral: “Compreender o ser humano e seu desenvolvimento humano e profissional e as implicações desses processos no funcionamento das organizações de trabalho” (Projeto Pedagógico Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais, 2015). Na ementa, na lista de conteúdos pode-se sugerir como possível momento de abordagem: A mente humana, seu funcionamento, capacidades e possibilidades de mudança e A psicologia do comportamento organizacional. Embora estes objetivos e conteúdos não sejam tão significativos para o propósito deste trabalho, nas referências bibliográficas encontrou-se três autores utilizados nesta pesquisa: Gardner (não com o mesmo livro), Bock com o livro Psicologia: uma introdução ao estudo da psicologia e Zanelli com o livro Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. Esta disciplina é ministrada no 2º semestre e a carga horária é 40 horas.

A disciplina de Gestão de Pessoas I, apresenta como objetivo: “Abordar e discutir referencial teórico e implicações práticas relacionados à gestão de pessoas” (Projeto Pedagógico Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais, 2015). Em sua ementa, pôde-se identificar apenas o conteúdo Contexto da Gestão de Pessoas como possível momento para abordagem do assunto. Mas nas referências bibliográficas encontrou-se um autor que coincide com este trabalho: Bitencourt, com o livro Gestão Contemporânea de Pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais. Esta disciplina é oferecida no 3º semestre e possui carga horária de 80 horas.

No campus Porto Alegre foram identificadas duas disciplinas com espaço para abordagem do tema: Comportamento Organizacional e Gestão de Pessoas. O PPC do curso não apresenta os objetivos das disciplinas, portanto, foram analisadas somente as ementas.

A ementa da disciplina Comportamento Organizacional traz como conteúdos relevantes para esta análise: Comportamento Humano nas Organizações, Personalidade e Tensão, Conflito Interpessoal e Comunicação e *Feedback*. Não foram encontrados autores semelhantes a este trabalho. Esta disciplina é ofertada no 1º semestre e possui carga horária de 36 horas.

Na disciplina Gestão de Pessoas consta na ementa o conteúdo “Gestão de recursos humanos e qualidade de vida no trabalho” (Projeto Pedagógico Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais, 2012) que pode ser usado como forma de abordagem do tema. Nas referências bibliográficas encontrou-se um autor apresentado neste trabalho: Bitencourt, com o livro Gestão Contemporânea de Pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais. Esta disciplina é ministrada no 3º semestre e possui carga horária de 72 horas.

No campus Porto Alegre ainda verificou-se outra disciplina, Sociologia das Organizações, que embora relate um autor utilizado neste trabalho nas referências bibliográficas, a ementa não apresenta conteúdos relevantes para abordagem, então, não foi considerada nesta análise.

O Quadro 1 relaciona os campi com as disciplinas e conteúdos para abordagem do tema.

Quadro 1: Quadro relacionando os campi com as disciplinas e conteúdos para abordagem do tema.

| DISCIPLINAS | OSÓRIO | FARROUPILHA | CAXIAS | FELIZ | PORTO ALEGRE |
|-----------------------------------|--|---|---|---|---|
| Gestão de Pessoas | Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho Mediação de Conflitos 3º semestre – 80h | Organização e desenvolvimento de pessoas, com técnicas capazes de promover o desempenho eficiente de pessoal 2º semestre – 60h | | | Gestão de recursos humanos e qualidade de vida no trabalho 3º semestre – 72h |
| Gestão de Pessoas I | | | Ética nas relações Qualidade de vida no trabalho 2º semestre – 80h | Contexto da Gestão de Pessoas 3º semestre – 80h | |
| Comportamento Organizacional | Tensão e Conflito Interpessoal – Comunicação e Feedback 2º semestre – 40h | | | A mente humana, seu funcionamento, capacidades e possibilidades de mudança A psicologia do comportamento organizacional 2º semestre – 40h | Personalidade - Tensão e Conflito Interpessoal Comunicação e Feedback 1º semestre – 36h |
| Relações Humanas nas Organizações | | Relações interpessoais, intrapessoais e inteligência Emocional para formação de competências 1º semestre – 60h | | | |
| Ética e Práticas Sociais | | | Análise e compreensão das principais correntes do pensamento explicativas do agir humano e o dever no campo do Trabalho 2º semestre – 40h | | |

Fonte: A autora, 2017.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Várias disciplinas ofertadas pelo Curso de Tecnologia em Processos Gerenciais permitem a abordagem do tema relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho, assim como vários conteúdos estão relacionados, mas este fato não significa que o tema será abordado em algum momento do curso.

Poucos conteúdos têm este tema explícito na descrição de seus conteúdos, pode-se citar a disciplina Comportamento Organizacional que aborda o tema Tensão e conflito interpessoal nos campi de Osório e Porto Alegre. Além desses, Farroupilha oferta a disciplina Relações humanas nas organizações, onde aparece o conteúdo Relações interpessoais, intrapessoais e inteligência emocional para formação de competências.

Nota-se que a única disciplina em comum nos campi é Gestão de Pessoas. Em Caxias do Sul e Feliz denomina-se Gestão de Pessoas I porque também ofertam Gestão de Pessoas II. Nesta disciplina, os campi de Osório, Caxias do Sul e Porto Alegre têm em comum o conteúdo Qualidade de vida no trabalho.

O Curso de TPG tem se destacado pois sua ampla ênfase engloba a possibilidade de atuação em várias carreiras profissionais: gerência nos segmentos de comércio e serviços, assim como atuação em setores financeiros, contábeis, marketing, relações humanas, entre outros.

Conforme Freire (2011), deve-se procurar reforçar a capacidade crítica para que o aluno seja protagonista de seu aprendizado. Da mesma forma, nas palavras de Moscovici (2010), que nos diz que quando o aluno se apropria de fato do que lhe foi ensinado, fará uso durante toda sua vida. Estes conceitos aliados ao conceito de Gramigna (2007) sobre relacionamento interpessoal, que é a capacidade de se relacionar com as pessoas com empatia, administrando conflitos e manifestando comportamentos não combativos, nos leva a crer que uma abordagem aprofundada do conteúdo em sala de aula pode provocar uma reflexão das atitudes e posicionamentos que levem a facilitar a convivência com as pessoas.

É possível introduzir este conteúdo com o título de relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho e qualidade de vida de forma mais enfática na disciplina Gestão de Pessoas em todos os campi que ofertam o curso com o objetivo de desenvolver esta habilidade nos estudantes e melhor prepará-los para o convívio diário, os trabalhos em equipe, a prevenção e resolução de conflitos, etc. Incentivando nestes futuros profissionais a empatia, a ética, a gentileza como valores tão imprescindíveis quanto suas qualificações técnicas.

Sugere-se a partir do 3º semestre, momento em que os estudantes já se apropriaram das temáticas técnicas que envolvem o curso e possuem mais maturidade para um debate e reflexão sobre a relevância do tema para seu cotidiano profissional.

Seria de grande relevância um amplo debate nas instituições de ensino nas revisões de seus PPCs sobre a possibilidade de introduzir este tema em outros cursos superiores, visto que esta competência é valorizada no mercado de trabalho, sendo muitas vezes fator de diferenciação entre profissionais bem capacitados tecnicamente. Sabe-se também, que muitas vezes os conteúdos propostos nas ementas das disciplinas não são abordados em sua totalidade, por isso a importância deste conteúdo estar bem descrito em alguma disciplina.

6. REFERÊNCIAS

BITENCOURT, Cláudia *et al.* **Gestão contemporânea de pessoas**: novas práticas, conceitos tradicionais. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

BOCK, Ana Mercês Bahia *et al.* **Psicologias**: uma introdução ao estudo de psicologia. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

DEL PRETTE, Almir; DEL PRETTE, Zilda A. P. **Habilidades sociais**: intervenções efetivas em grupo. 1 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. 43. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2011.

GARDNER, Howard. **Inteligências múltiplas**: a teoria na prática. Trad. Maria Adriana Veríssimo Veronese. Porto Alegre: Artmed, 1995.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

GRAMIGNA, Maria Rita. **Modelo de competências e gestão dos talentos**. 2 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

HAYDT, Regina Célia Cazaux. **Curso de didática geral**. 8. ed. São Paulo: Ática, 2006.

HITT, Michael. A.; MILLER, C. Chet; COLELLA, Adrienne. **Comportamento organizacional**. Tradução e revisão técnica Teresa Cristina Padilha de Souza. 3. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2013.

LUCKESI, Cipriano Carlos. **Avaliação da aprendizagem componente do ato pedagógico**. 1. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento interpessoal**: treinamento em grupo. 19. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2010.

PELISSOLI, Claudia Simone Cordeiro. **Metodologias de ensino e aprendizagem no desenvolvimento de reflexões sobre relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho**. Osório, RS, 2016. 56 f. TCC (Especialização em Educação Básica Profissional) - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul, Campus Osório, 2016.

PORTO ALEGRE - IFRS. **Projeto Pedagógico Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais**. 2010. Versão Revisada em Agosto de 2012. Disponível em: http://www.poa.ifrs.edu.br/wp-content/uploads/2010/05/ppc_processos_gerenciais_fina_l_atualiza_do_2012.pdf. Acesso em: 17 jan. 2017.

FARROUPILHA - IFRS. **Projeto Pedagógico Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais**. 2013. Disponível em: [http://www.farroupilha.ifrs.edu.br/site/midias/arquivos/20136484044562ppc_\(novo\)_tpg_versao_final.pdf](http://www.farroupilha.ifrs.edu.br/site/midias/arquivos/20136484044562ppc_(novo)_tpg_versao_final.pdf). Acesso em: 11 jan. 2017.

OSÓRIO - RS. **Projeto Pedagógico Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais**. 2014. Disponível em: http://www.osorio.ifrs.edu.br/site/midias/arquivos/201462314633867_ppc_2014_-_22_julho.pdf. Acesso em: 09 jan. 2017.

FELIZ - IFRS. **Projeto Pedagógico Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais**. 2015. Disponível em: http://www.feliz.ifrs.edu.br/site/midias/arquivos/2016315112519788_ppc_cspg_2016.pdf. Acesso em: 15 jan. 2017.

CAXIAS DO SUL - IFRS. **Projeto Pedagógico Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais.** 2016. Disponível em: http://www.caxias.ifrs.edu.br/site/midias/arquivos/2016822165547261ppc_tecnologia_em_processos_gerenciais.pdf.

Acesso em: 13 jan. 2017.

ZANELLI, José Carlos *et al.* **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil.** 1. ed. Porto Alegre: Artmed, 2004.

Submissão em: **27 jun. 2018**

Aceito em: **04 out. 2018**